Métodos de Pesquisa

INTERPRETAÇÃO DE DADOS QUALITATIVOS

MÉTODOS PARA ANÁLISE DE ENTREVISTAS, TEXTOS E INTERAÇÕES

3ª EDIÇÃO

David Silverman







S587i Silverman, David.
Interpretação de dados qualitativos [recurso eletrônico] : métodos para análise de entrevistas, textos e interações / David Silverman ; tradução Magda França Lopes. – 3. ed. – Dados eletrônicos. – Porto Alegre : Artmed, 2009.

Editado também como livro impresso em 2009.
ISBN 978-85-363-1877-6

1. Pesquisa científica. 2. Métodos de pesquisa. I. Título.

CDU 001.891

Catalogação na publicação: Renata de Souza Borges – CRB-10/Prov-021/08

INTERPRETAÇÃO DE DADOS QUALITATIVOS

MÉTODOS PARA ANÁLISE DE ENTREVISTAS, TEXTOS E INTERAÇÕES

David Silverman
Professor de Sociologia no Goldsmiths College
e no King's College, University of London

3ª EDIÇÃO

Tradução
Magda França Lopes

Consultoria, supervisão e revisão técnica desta edição:
Dirceu da Silva
Mestre em Física e Doutor em Educação pela USP.
Docente do Programa de Mestrado em Administração de Empresas
da Universidade Municipal de São Caetano do Sul

Versão impressa
desta obra: 2009





2009

Obra originalmente publicada sob o título
Interpreting Qualitative Data, Methods for Analyzing Talk, Text and Interaction, 3rd Edition
ISBN 1-4129-2245-3

English language edition published by Sage Publications of London, Thousand Oaks and New Delhi,

Capa
Paola Manica

Arte-finalização
VS Digital

Preparação do original
Márcia da Silveira Santos

Supervisão editorial
Mônica Ballejo Canto

Projeto gráfico e editoração eletrônica
Armazém Digital Editoração Eletrônica – Roberto Vieira

ARTMED® EDITORA S.A.
Av. Jerônimo de Ornelas, 670 - Santana
90040-340 Porto Alegre RS
Fone (51) 3027-7000 Fax (51) 3027-7070

SÃO PAULO
Av. Angélica, 1091 - Higienópolis
01227-100 São Paulo SP
Fone (11) 3665-1100 Fax (11) 3667-1333

SAC 0800 703-3444

IMPRESSO NO BRASIL
PRINTED IN BRAZIL

Imaginemos um teatro: a cortina sobe, e vemos um homem sozinho em um quarto, andando de um lado para o outro, acendendo um cigarro, sentando-se, etc., de tal modo que, de repente, estamos observando um ser humano de fora, de uma maneira que nunca poderemos nos observar. Seria como observar um capítulo de biografia com nossos próprios olhos – certamente isso seria estranho e maravilhoso ao mesmo tempo.

Ludwig Wittgenstein, *Culture and Value*

Eu percebo a divindade nas coisas comuns.

Diane Arbus, trabalho escolar, 16 anos

Prefácio à terceira edição

Nos últimos anos, muitos cursos em pesquisa qualitativa mudaram as suas abordagens. Atualmente, o objetivo é oferecer aos estudantes as ferramentas para realizar a pesquisa por si mesmos. Isso significa que a avaliação é, com frequência, feita por meio do próprio projeto de pesquisa do aluno, e não por um exame formal.

Esta nova edição reflete tais mudanças, oferecendo a estudantes e a professores um texto cujo ponto de partida é o tipo de habilidades práticas necessárias para realizar um trabalho de pesquisa qualitativa. Para esse fim, todos os capítulos foram atualizados, e foram acrescentados dois sobre ética e sobre a redação final de um projeto de pesquisa. Além disso, a terceira edição tem várias novas características convenientes para os estudantes: cada capítulo inicia com os objetivos de aprendizagem e contém muitos quadros com estudos de caso, dicas para o aluno e *links* de *sites* úteis da internet. No final de cada capítulo, foram relacionados os pontos-chave e sugestões de leituras adicionais, além de exercícios que permitem aos leitores aplicar as informações fornecidas aos problemas práticos da pesquisa. O glossário foi ampliado, além de os termos aparecem em negrito ao longo do texto quando requerem destaque.

Também busquei conscientemente tornar interdisciplinar este texto de ciência social, que leva em conta o interesse crescente na pesquisa qualitativa fora da sociologia e da antropologia (da psicologia à geografia, a sistemas de informação, áreas da saúde, administração e muitas outras).

Escrever um livro, como quase tudo que fazemos, está relacionado à nossa biografia. Digo "relacionado" porque é, ao mesmo tempo, inapropriado e tolo *reduzir* um texto às experiências pessoais de seu autor. Na verdade, nada me deixa mais aborrecido do que aqueles intermináveis programas de entrevista cujo tema é sempre a "personalidade" de alguém, e não seu trabalho. Aqui, como em qualquer lugar, deve-se confiar na história, e não no narrador, embora minha biografia esteja resumida no Capítulo 12.

O que será dito origina-se da minha frustração com uma proporção excessivamente grande de pesquisa "qualitativa" encontrada nas principais publicações acadêmicas contemporâneas. Essa frustração vem de quatro tendências afins que, no âmbito deste prefácio, só serão mencionadas sem apresentar qualquer evidência (mais detalhes serão encontrados em Silverman, 2005, p. 229-44):

1. Uma falha no vigor analítico, pois as questões que dão origem à teoria são, no máximo, tratadas apenas nas primeiras poucas linhas de um artigo, enquanto o restante é apresentado como o que C. Wright Mills (1959) chamava "empirismo distraído". Isso aparece com frequência aliado a uma ênfase na nature-

za "exploratória" da pesquisa realizada, em oposição à tentativa de testar hipóteses derivadas do corpo crescente de conhecimento empírico e de abordagens analíticas.
2. A tentativa de identificar a pesquisa qualitativa com entrevistas "abertas", "informais". Diferentemente dos pesquisadores quantitativos, às vezes parece que nosso objetivo é ter empatia com as pessoas e transformar-nos em espelhos das "experiências" alheias.
3. O uso de resumos de dados que corroboram o argumento do pesquisador, sem nenhuma prova de que tenham sido examinadas evidências em contrário. Como alternativa, a tentativa de diminuir a ênfase das questões de validade e confiabilidade na pesquisa (como sendo inapropriadas ou politicamente incorretas) e substituí-las por outros critérios, como a "autenticidade" com que reproduzimos a "experiência".
4. Uma crença de que um posição facciosa particular, moral ou política, determina como devemos analisar os dados e o que constitui um "bom" trabalho de pesquisa.

Em oposição a cada um destes argumentos, proponho o seguinte: em primeiro lugar, a teoria social não é um item extra, mas a base inspiradora da pesquisa social. Em segundo lugar, embora as entrevistas "abertas" possam ser úteis, precisamos justificar a partir dos dados que ocorrem naturalmente e ser cautelosos com relação ao impulso romântico que associa "experiência" à "autenticidade" (ver Seção 1.1.2; ver Atkinson e Silverman, 1997).

Em terceiro lugar, insisto na relevância da questão da credibilidade para a pesquisa qualitativa: não podemos nos satisfazer apenas com o que já chamei em outra ocasião (Silverman, 1989a) de "contar histórias convincentes". Além disso, ao contrário do que supõem muitos cientistas sociais, assim como as entidades financiadoras, a possibilidade de generalizar não precisa ser um problema nos estudos de caso qualitativos (ver Flyvbjerg, 2004).

Por fim, acompanho Max Weber (1946) no reconhecimento de posições de valor surgidas na escolha dos tópicos da pesquisa e na discussão da relevância dos achados de pesquisa. Não obstante, rejeito totalmente o "partidarismo" como uma base para a avaliação de achados de pesquisa ou mesmo como um padrão determinante para os outros de quais são os tópicos mais apropriados para a investigação. Infelizmente, não estou convencido de que a "isenção política" (seja da esquerda radical ou da direita gerencialista) não entra na decisão de algumas entidades de financiamento e de conselhos editoriais.

Nada disso implica que o leitor deva esperar que este livro constitua uma polêmica. Meu principal objetivo é mostrar o valor de uma série de metodologias na pesquisa social e equipar o leitor com algumas das habilidades necessárias para aplicar tais metodologias.

Este livro pretende apresentar a *arte* da pesquisa social, e não a habilidade passiva para regurgitar respostas apropriadas em avaliações metodológicas. Mick Bloor (1978, p. 545) definiu isso com muita clareza:

> Tornou-se lugar-comum entre os sociólogos pesquisadores que os textos sobre a metodologia são de uma utilidade muito limitada no planejamento do estudo e, na verdade, não contêm padrões facilmente aplicáveis para a resolução de problemas particulares da pesquisa... os escritos metodológicos que a maioria dos sociólogos pesquisadores acha úteis tendem a ser aqueles fundamentados em projetos de pesquisa específicos, e não em avaliações gerais de técnicas metodológicas.

Como antes, acredita-se que o conhecimento tem pouco a ver com a aprendiza-

gem de rotina sobre vantagens e desvantagens de diferentes abordagens ou métodos. Por isso, a discussão é ilustrada com muitos exemplos detalhados de estudos de pesquisa qualitativa.

Para ser eficaz, um manual deve oferecer uma experiência de aprendizagem ativa. Na antiga Grécia, Sócrates encorajava o entendimento formulando a seus alunos perguntas argutas. Muito mais recentemente, outro filósofo, Ludwig Wittgenstein, encheu seu livro *Philosophical Investigations* com centenas de perguntas provocativas. É interessante notar que um período ensinando em uma escola de ensino fundamental mostrou-lhe como a verdadeira aprendizagem vem do trabalho por meio de exemplos específicos.

Aprender fazendo é uma maneira maravilhosa de apropriar-se do conhecimento e transformá-lo em habilidades úteis. Esse objetivo não ficou perdido nos programas de aprendizagem a distância (como aqueles da British Open University). Por isso, apresento muitos exercícios vinculados ao texto adjacente.

Os exercícios envolvem o leitor na coleta e/ou análise de dados. O objetivo é que os usuários deste livro aprendam algumas habilidades básicas tanto para gerar problemas que valham a pena ser pesquisados quanto para analisar dados qualitativos. Como tenho confirmado pelo uso de materiais para avaliação em um curso de graduação, os exercícios também proporcionam aos estudantes uma capacidade para mostrar as habilidades de sua arte de uma maneira que, em geral, não é possível no escopo de um exame típico. Acredito que a mais desafiadora das habilidades surge na definição dos problemas de pesquisa e na análise dos dados. Portanto, este livro não é um "livro de receitas": não discute em detalhes muitos dos aspectos práticos envolvidos no processo de pesquisa (por exemplo, como obter contatos, como se apresentar aos sujeitos da pequisa). Algumas dessas questões só serão determinadas pela experiência prática. Outras envolvem questões analíticas ocultas (por exemplo, sobre o caráter da observação) discutidas neste livro.

Eu imagino este livro reformulado como um volume associado à segunda edição de meu mais recente livro, *Doing Qualitative Research* (Silverman, 2005), o qual é um guia na tarefa de conduzir um projeto de pesquisa em nível de pós-graduação. Esse livro tem caráter mais introdutório e, junto com o volume que o acompanha de leituras-chave (Silverman, 2004), procura oferecer a base de que os estudantes universitários necessitam antes de contemplar seu estudo de pesquisa qualitativa em pequena escala.

Para explicar minha percepção desta "base", usarei as palavras de Wittgenstein (1971, p. 6-54), que, ao encerrar seu *Tractatus Logico-Philosophicus*, nos diz:

> Minhas proposições servem como elucidações da seguinte maneira: qualquer um que me entenda, por fim, as reconhecem como tolice quando as usou – como degraus – para ir além delas (ele deve, por assim dizer, se desfazer da escada depois que nela subiu). Precisa transcender estas proposições para então enxergar o mundo corretamente.

Espero que este livro sirva como algo parecido com a escada de Wittgenstein, proporcionando um passo inicial para os estudantes que depois partirão para a realização de sua pesquisa – mapeando novos territórios em vez de ficar reiterando ortodoxias confortáveis.

Vários amigos contribuíram para esta terceira edição. Sou muito grato pelos comentários que recebi de Jay Gubrium, Ross Koppel, Amir Marvasti, Tim Rapley, Cathy Riessman e Anne Ryen. Kathy Charmaz e Cathy Riessman foram gentis em me permitir acesso a seu trabalho ainda em fase de elaboração. Agradeço a Christian Heath,

Paul Luff e a Cambridge University Press por me permitirem reproduzir no Capítulo 7 passagens do livro de Heath e Luff, *Technology in Action* (2000). Também sou grato a Clive Seale por me dar permissão para mencionar alguns *links* da internet recomendados em seu manual (Seale, 2004b) e a Sara Cordell por manter minhas costas em boas condições para eu poder terminar este livro. Meu editor na Sage, Patrick Brindle, foi uma constante fonte de apoio. Ele me sugeriu esta terceira edição durante um almoço maravilhoso e foi o tempo todo um importante suporte.

Sumário

Parte IV – IMPLICAÇÕES

parte I

TEORIA E MÉTODO NA PESQUISA QUALITATIVA

1

Iniciando a pesquisa

Objetivos do capítulo

No final deste capítulo, será possível:

- reconhecer os obstáculos que surgem na organização de um projeto de pesquisa qualitativa e conhecer soluções simples para eles;
- entender os principais conceitos usados pelos pesquisadores;
- gerar um tópico de pesquisa interessante;
- entender os principais métodos usados na pesquisa qualitativa.

Se você é como muitos leitores deste livro, examinará estas páginas buscando alguns conselhos úteis sobre o projeto de pesquisa requerido para seu curso de métodos de pesquisa. Nesse caso, há algumas notícias boas e ruins. Acontece que fazer pesquisa por vezes é um negócio complicado e ardiloso. Apesar disso, com uma pequena orientação (e algum esforço), a maioria dos estudantes consegue realizar um projeto aceitável ou até mesmo de alta qualidade.

Comecemos com um caso hipotético. Imagine que você "inocentemente" decidiu coletar alguns dados de entrevista para um projeto de pesquisa que é parte de um curso de métodos de pesquisa. Fazendo uso da disponibilidade e da boa vontade de seus colegas estudantes, você decide iniciar um estudo, digamos, das percepções dos "estudantes" em relação às suas perspectivas futuras de trabalho.

Como você leu muito pouco sobre planejamento de pesquisa, decide fazer com um amigo um "pré-teste" de algumas questões preliminares a fim de descobrir se elas são facilmente entendidas (da maneira como você pretende que sejam). Tendo selecionado suas perguntas, entrevista alguns estudantes. Em seguida, você acha que tudo o que tem a fazer é resumir suas respostas e terá um relatório de pesquisa legítimo sobre o tópico escolhido.

Bem, quem sabe? Talvez, ao longo do caminho, você tenha deixado de formular a si mesmo uma série de perguntas, entre as quais:

- Por que (e de que maneira) o tema escolhido para sua pesquisa é importante? Ele está relacionado a algum **conceito** ou a alguma **teoria** na disciplina de sua escolha? Ou é simplesmente um tema que interessa a você e a seus amigos? Se for este o caso, como o seu relatório vai diferir (se é que vai) do tipo de história que você pode encontrar em um jornal? E por que isso importa?
- Até que ponto o tema e seus achados se relacionam a outra pesquisa? Você já leu a literatura relevante sobre o assunto ou está correndo o risco de "reinventar a roda"? Você pensou lateralmente – considerando, por exemplo, os vários contextos em que as expectativas das pessoas são moldadas por uma série de instituições (por exemplo, não apenas

universidades, como também escolas, famílias, igrejas, grupo de pares, etc.)?

- Por que um método de entrevista é apropriado para seu tema? Por que não analisar simplesmente os registros existentes dos primeiros empregos de universitários? Talvez esse tipo de estudo quantitativo simples seja a melhor maneira de lidar com seu tema. Ou será que você deve comparar essas estatísticas com suas entrevistas?
- O tamanho e o método de recrutamento da amostra de sua pesquisa são adequados para o tema? Você deveria estar interessado no que os pesquisadores quantitativos nos dizem sobre os limites de amostras pequenas, não-representativas?
- Você gravou em áudio ou vídeo suas entrevistas? Como foram transcritas (se é que as transcreveu)? Como convencer seu professor de que simplesmente não pegou alguns resumos para corroborar suas ideias preconcebidas?
- Você precisou entrevistar seus respondentes pessoalmente? Por que não usou *e-mail*? Ou procurou páginas da *web* em que os estudantes discutem essas questões e onde os empregadores descrevem o que têm a oferecer aos recém-formados?
- Você pensou em usar um **grupo focal***, no qual são apresentados aos respondentes alguns tópicos ou algum material de estímulo e depois eles são encorajados a os discutirem entre si?
- Que *status quo* você vai atribuir a seus dados? Por exemplo, está buscando "fatos" objetivos, "percepções" subjetivas ou apenas "narrativas"?
- Com que profundidade você analisou seus dados? Por exemplo, você apenas relatou alguns extratos "expressivos"? Ou trabalhou em todo seu material, buscando exemplos que não se ajustam às suposições originais (**análise de caso desviante**)?

* N. de R.T. No original, *focus group*.

Sem respostas para estas perguntas, seu professor pode desapontá-lo com uma nota surpreendentemente baixa para seu projeto de pesquisa. Por isso, este livro vai lhe mostrar por que essas perguntas são importantes e oferecer-lhe algumas maneiras diretas de respondê-las.

1.1 PROBLEMAS (E SOLUÇÕES) COMUNS

Sem dúvida, você está impaciente. Talvez a data de análise de seu plano de pesquisa esteja se aproximando, e haja pouco tempo para ler um livro inteiro. Com isso em mente, preparei uma lista de problemas que os pesquisadores estudantes enfrentam e ofereci algumas respostas simples. Como eu quero que você vá adiante na leitura deste livro, não afirmo que as respostas abarquem o problema como um todo. Porém, vão lhe dar uma rápida visão dos problemas.

1.1.1 Tópicos de pesquisa inexequíveis

Um mérito do projeto de pesquisa que venho considerando é o fato de ele se concentrar em um tema relativamente restrito (e, desse modo, manejável), o que, por exemplo, tem restringindo a questão das percepções dos estudantes para apenas um tópico. Isso é elogiável, porque é muito comum os pesquisadores novatos optarem por um assunto que vem a se tornar um enorme problema de pesquisa.

Examinemos um exemplo. É importante encontrar as causas de um problema social, como "moradores de rua", mas ele sai do escopo de um pesquisador com tempo e recursos limitados. Além disso, definindo o problema de forma tão ampla, em geral, se é incapaz de afirmar seja o que for a respeito em grande profundidade. Na verdade, as questões levantadas podem ser

irrespondíveis, no sentido de que é difícil perceber os dados que são requeridos ou como tais dados serão obtidos (ver Punch, 1998, p. 49).

Como digo a meus alunos, o objetivo deve ser "dizer muito sobre pouco". Não se preocupe se o tema escolhido é restrito demais. Eu nunca vi um projeto de aluno avaliado nestes termos. Isto acontece porque seu professor vai recomendar-lhe escolher um tema menos abrangente e, portanto, factível.

Deve-se evitar a tentação de dizer "pouco sobre muito". Na verdade, essa segunda alternativa pode ser considerada como negligência, precisamente porque o tópico é muito abrangente, pode-se passar rapidamente de um aspecto para outro sem ser obrigado a refinar e a testar cada peça de análise (ver Silverman, 2005, p. 80-2, 85-8).

1.1.2 Tópicos subteorizados

Os estudantes em geral assumem que a força da pesquisa qualitativa está em sua capacidade de penetrar a superfície visando entender as percepções e as experiências das pessoas. Isso se aplica sobretudo quando o pesquisador se determina a registrar fielmente as "experiências de algum grupo geral desprotegido (por exemplo, mulheres espancadas, homens gays, pessoas desempregadas, etc.). No entanto, como vimos em nosso hipotético projeto de entrevista do aluno, tal escolha também pode envolver a tentativa de entrar dentro das mentes de qualquer membro do grupo que esteja próximo de você.

Tentar entender as experiências do outro é muito característico do mundo do século XXI: não é somente o tema de (muitas) pesquisas de alunos, mas também a base lógica que está por trás de cenários dos meios de comunicação de massa como os *talk shows* e as revistas dedicadas às celebridades. Entretanto, de certo modo, tal preocupação com a "experiência" remonta também ao século XIX, época em que as pessoas esperavam que a literatura, a arte e a música expressassem o mundo interior de um artista e envolvessem as emoções do público. Esse movimento foi chamado de **romantismo**.

Como afirmo no Capítulo 4, há mais do que uma sugestão de romantismo em algumas pesquisas qualitativas contemporâneas (ver também Gubrium e Holstein, 1997; Atkinson e Silverman, 1997). Todavia, a abordagem romântica, embora atrativa, é também perigosa, já que talvez negligencie o modo como a "experiência" é moldada pelas formas de representação culturais. Por exemplo, o que pensamos ser mais pessoal para nós ("culpa", "responsabilidade") pode ser apenas uma maneira culturalmente determinada de entender o mundo (ver discussão da mãe de uma pessoa diabética jovem na Seção 6.4.2). Sendo assim, é problemático justificar a pesquisa em termos de sua representação "autêntica" da "experiência" quando o que é "autêntico" é culturalmente definido.

A subteorização da "experiência" também é vista quando um pesquisador segue uma abordagem inquestionavelmente "turística" de diferentes culturas. Eu tenho em mente o turista "abonado" que viaja o mundo em busca de encontros com culturas estranhas. Desdenhando os pacotes turísticos e até mesmo o rótulo de "turista", essa pessoa tem uma sede insaciável pelo "novo" e pelo "diferente". O problema é que há paralelos preocupantes entre o pesquisador qualitativo e esse tipo de turista. Pesquisadores assim, com frequência, começam sem uma hipótese e, como o turista, olham avidamente as cenas sociais em busca de sinais de atividades e experiências que parecem ser novas e diferentes. O perigo em tudo isso é que os pesquisadores "turísticos" podem se concentrar tanto nas diferenças culturais e "subculturais" (ou de grupo), que falham em reconhecer as similaridades entre a cultura a que perten-

cem e as culturas analisadas. Por exemplo, quando você se deixa formular as "principais" perguntas (que assumem as diferenças culturais) para observar o que as pessoas estão realmente fazendo, é possível encontrar algumas características *comuns* entre padrões sociais no Ocidente e no Oriente (ver Ryen e Silverman, 2000, e a discussão a seguir do estudo de Moerman em relação a uma tribo thai, em 1974).

A discussão de romantismo e turismo tem implicações para a análise de dados de entrevista abordada amplamente no Capítulo 4. É um sintoma do que chamo "subteorização", não porque essa pesquisa é desprovida de uma teoria, mas porque teoriza o mundo de maneira tácita ou inconsciente. Em vez disso, sugiro que você experimente se basear conscientemente nas teorias e nos conceitos de sua disciplina (ver Seção 1.2.3).

1.1.3 Tópicos superteorizados

Qualquer solução aparente, quando levada muito longe, cria um novo problema, o que acontece muito com a teoria. Assim como alguns projetos de pesquisa são subteorizados, outros levam a teoria além dos limites apropriados. Às vezes, o tema é tão amplo e especulativo, que é difícil ver como o estudante vai conseguir sair da biblioteca para coletar e analisar alguns dados. Às vezes também encontramos um projeto de pesquisa sensível e bem organizado; porém, revestido de aspectos teóricos bastante inadequados.

Outro dia eu ouvi um aluno apresentando seu projeto de final de curso. Na maioria dos aspectos, este parecia ser um excelente trabalho de pesquisa. O tema era interessante, factível, e a análise era abrangente. Incomumente para esse tipo de trabalho, foi publicado, e suas recomendações políticas claras deram início a um importante debate público.

Eu só faria uma ressalva à pesquisa: a maneira como o aluno apresentou sua análise dos dados. Ele optou por definir seu trabalho em termos de **análise do discurso**. Como veremos no Capítulo 6, esta é uma metodologia complicada que tem uma abordagem muito específica dos dados. No entanto, verificou-se que a abordagem do aluno, embora abrangente, era bem menos complicada. De fato, ele analisou suas entrevistas sem quaisquer **hipóteses** anteriores e procurou desenvolver um conjunto de categorias para esclarecer seus dados. A abordagem, como veremos mais adiante neste livro, está associada à **teoria fundamentada***.

Então, nesse caso, havia uma pesquisa de aluno extremamente válida, minada por uma abordagem teórica inapropriada. No entanto, este é apenas um caso menor de superteorização. Exemplos bem piores surgem quando os pesquisadores acham necessário retratar seu trabalho em termos das teorias gerais das quais têm muito pouco conhecimento e as quais, com frequência, têm pouca relação com sua pesquisa. Já perdi a conta dos milhares de artigos de pesquisa qualitativa com os quais já me defrontei que acham necessário definir o trabalho em termos de posições filosóficas obscuras, como a fenomenologia ou a hermenêutica. Você não vai encontrar nenhum desses termos no glossário deste livro por uma simples razão. Na minha opinião, não é necessário entender esses termos para realizar uma boa pesquisa qualitativa. Na verdade, se você tentar entendê-los, suponho que não vai sair da biblioteca durante muitos anos!

A moral das duas histórias é clara. Se há uma abordagem simples que está funcionando bem para você, não tente fantasiar seu trabalho. Não superteorize!

* N. de R. T. No original, *grounded theory*.

1.1.4 Excesso de dados

A falta de confiança cria muitas das dificuldades que tenho discutido. Por exemplo, se você está inseguro, pode achar que impressionará seu professor se montar um enorme problema e talvez defini-lo em termos teóricos grandiosos. Do mesmo modo, a coleta de quantidades excessivas de dados pode parecer garantir-lhe que está progredindo em seu projeto.

Infelizmente, como gerações de alunos de Ph.D. poderiam lhe dizer, até você ter analisado os dados levantados não conseguiu exatamente nada. Se o objetivo dos pesquisadores qualitativos experientes é mais a profundidade do que a amplitude, quão maior será para os iniciantes!

Para tornar sua análise eficaz, é imperativo ter um corpo de dados limitado com que trabalhar. Por isso, embora possa ser útil inicialmente explorar diferentes tipos de dados, isso, em geral, só deve ser feito para estabelecer o conjunto de dados com o qual você pode trabalhar com mais eficiência dentro do tempo que lhe é disponível. E não se preocupe se isso significar que você não conseguirá comparar casos diferentes. O método comparativo é realmente importante, mas só pode ser usado com conjuntos de dados muito restritos.

1.1.5 Dados inacessíveis

Os problemas de tempo são causados não apenas por se ter dados em demasia, mas também pelo fato de se ter em mente que é obrigatório conseguir alguns tipos de dados, independente da acessibilidade. Você não receberá "aplausos" por ter coletado seus próprios dados. Na verdade, ao escolher situações "difíceis" para reunir os dados (seja porque nada "relevante" acontece ou, por exemplo, porque o barulho de fundo significa que se tem uma fita de má qualidade), você pode se condenar a ter menos tempo para se dedicar à atividade principal, que é a análise dos dados.

Torne a coleta de dados o mais fácil possível e fuja da complexidade. Por exemplo, embora os dados de vídeo sejam muito atrativos, eles são, com frequência, muito difíceis de trabalhar. Por isso, torne simples a coleta de dados. Procure um material que seja fácil de coletar. Por exemplo, a internet é uma fonte maravilhosa de material. Não se preocupe se ela só lhe dá um "ângulo" de seu problema. Essa é tanto uma vantagem quanto uma desvantagem!

1.1.6 Métodos inadequados

Tanto a ciência quanto a vida cotidiana nos ensinam que não há método "certo" a seguir. Tudo depende do que se está tentando obter.

Apesar deste truísmo, os estudantes usam regularmente métodos muito inadequados para seu tema de pesquisa. Como comentei sobre nosso projeto hipotético do aluno, como podíamos ter certeza de que uma abordagem qualitativa era apropriada? Diante disso, se você está interessado em algo tão concreto quanto as percepções que as pessoas têm de suas perspectivas de trabalho, certamente uma avaliação quantitativa de um número maior de alunos seria mais adequada do que algumas poucas entrevistas "intensivas"?

Mesmo que você consiga convencer seu professor de que um método qualitativo é adequado, tem certeza de que escolheu o método certo? Como já sugeri, é possível que muitas pessoas optem por coletar dados de entrevista, menos porque esses dados são apropriados a seu tema e mais porque impensadamente adotaram uma perspectiva romântica. Decida o tipo de dados a usar perguntando-se quais são mais apropriados para seu objetivo de pesquisa: por exemplo, você está mais interessado no que as pessoas estão pensando ou sentindo, ou no que elas estão fazen-

do? E faça uma escolha embasada entre os muitos tipos diferentes de dados e métodos que estão livremente disponíveis para nós no século XXI.

1.1.7 Métodos em demasia

A falta de confiança também pode se manifestar em uma incapacidade de escolher ou de se comprometer. Você pode ficar tão impressionado com os diferentes métodos que aprendeu durante sua pesquisa qualitativa, que, de algum modo, quer usar mais que um em seu projeto de aluno. Você se pergunta: não seria ótimo combinar entrevistas com alguma observação ou, digamos, com um grupo focal? Minha resposta é simples: só siga esse caminho se você quiser seriamente complicar sua vida e, talvez, terminar perdendo o prazo para a entrega de seu trabalho.

Com frequência, o desejo de usar métodos variados surge porque você quer atingir muitos aspectos diferentes de um fenômeno. No entanto, isso pode implicar que você ainda não restringiu suficientemente o tema. Às vezes, uma abordagem melhor é tratar a análise de diferentes tipos de dados como um "ensaio" para seu estudo principal. Como tal, é um teste útil para o tipo de dados que você pode mais facilmente coletar e analisar.

O "mapeamento" de um conjunto de dados sobre outro (ou **triangulação** dos dados) é uma tarefa mais ou menos complicada, dependendo da sua estrutura analítica. Em particular, se você trata a realidade social como construída de diferentes maneiras em diferentes contextos (ou **construcionismo**), então não pode recorrer a um "fenômeno isolado" que todos os seus dados aparentemente representam.

O projeto de pesquisa deve envolver mais uma consideração cuidadosa do que a busca da opção mais imediatamente atrativa. No entanto, nenhum dos pontos anteriores exclui a possibilidade de se usar múltiplos meios de coleta de dados. Por fim, tudo vai depender mais da qualidade de sua análise dos dados do que da qualidade de seus dados. Certifique-se de ter o tempo e a capacidade para realizar essa análise.



Link

Um *website* muito útil baseado no livro *Researching Society and Culture*, editado por Clive Seale, é: www.rscbook.co.uk

Ver especialmente os *links* recomendados nas páginas dos Capítulos 6 e 11 desse livro.

1.2 PLANEJAMENTO DA PESQUISA: ALGUMAS QUESTÕES GERAIS

Espera-se que a breve lista anterior ofereça ao leitor uma rápida amostra inicial de alguns dos problemas práticos envolvidos na realização de um projeto de pesquisa qualitativo em pequena escala. O restante deste livro vai desenvolver e contextualizar esses temas. No entanto, mesmo nessa fase, há três questões mais amplas com as quais precisamos lidar:

- evitar as pesquisas direcionadas a problemas sociais,
- pensar teoricamente,
- determinar tipos de sensibilidade na geração de um problema de pesquisa.

1.2.1 Evitar as pesquisas direcionadas para problemas sociais

Basta abrir um jornal ou assistir a um noticiário na TV para ser confrontado por uma série de problemas sociais. Em 2005, a mídia de notícias britânica fez inúmeras referências ao comportamento desordeiro dos jovens das ruas da cidade – desde brigas após beberem em excesso até assaltos a cidadãos respeitáveis. Os políticos reagiram a essas reportagens falando sobre uma

"cultura de desrespeito" e determinando uma agenda de "Respeito" que envolveu mais policiais nas ruas armados com novos equipamentos.

As histórias e os discursos dos políticos têm tal aspecto em comum: ambos assumem algum tipo de declínio moral, em que as famílias ou as escolas falham em disciplinar os jovens. Por outro lado, a maneira como cada história é contada implica uma solução: reforçar a "disciplina" para combater o "declínio moral".

Entretanto, antes de considerarmos essa "cura", precisamos considerar atentamente o "diagnóstico". O crime juvenil aumentou ou é o aparente aumento de uma reflexão que gera uma "boa" história? Por outro lado, esse aumento seria um reflexo do tipo de crimes que são denunciados à polícia?

Em contrapartida, os problemas "sociais" aparentes não são apenas tópicos que chamam a atenção do pesquisador. Os administradores e os gestores apontam para "problemas" em suas organizações e, por vezes, recorrem aos cientistas sociais em busca de soluções.

É tentador permitir que essas pessoas definam um problema de pesquisa – sobretudo porque habitualmente há uma vultuosa subvenção de pesquisa ligada a ele! Entretanto, precisamos primeiro considerar os termos que estão sendo usados para definir o problema. Por exemplo, muitos gestores vão definir os problemas em sua organização como problemas de "comunicação". O papel do pesquisador é, então, tentar estabelecer como as pessoas podem se comunicar "melhor".

Infelizmente, falar sobre "problemas de comunicação" levanta muitas dificuldades. Por exemplo, é possível desviar a atenção das "habilidades" de comunicação inevitavelmente usadas na interação. Também tender-se a assumir que a solução para qualquer problema é ouvir com mais atenção, mesmo ignorando as relações de poder presentes dentro e fora dos padrões de comunicação. Essas relações também tornam muito problemática a "eficiência organizacional". Portanto, os problemas "administrativos" não proporcionam uma base mais segura para a pesquisa social do que os problemas "sociais".

É claro que isto não significa negar que haja quaisquer problemas reais na sociedade. No entanto, mesmo quando concordamos sobre quais são os problemas, não está claro se eles proporcionam diretamente um tema passível de pesquisa.

Deixe-me passar para outra questão que tem estado na linha de frente da nossa atenção desde a década de 1970: o caso dos problemas de pessoas infectadas com HIV. Alguns desses problemas são, muito corretamente, levados à atenção do público pelas atividades organizadas de grupos de pessoas portadoras da doença. Nessas atividades, os pesquisadores sociais contribuem com suas habilidades teóricas e metodológicas específicas de sua disciplina. Os economistas podem pesquisar como os recursos limitados da atenção à saúde seriam usados com mais eficiência para enfrentar a epidemia no Ocidente e no Terceiro Mundo. Entre os sociólogos, os pesquisadores podem investigar padrões de comportamento sexual para tentar promover uma educação de saúde efetiva, enquanto os métodos qualitativos seriam usados para estudar o que está envolvido na "negociação" de sexo mais seguro ou no aconselhamento das pessoas sobre HIV e AIDS.

Como os exemplos demonstram, o ímpeto inicial para um estudo surge, às vezes, das necessidades de profissionais e clientes. Entretanto, pesquisadores de diferentes disciplinas vão, em geral, dar a um tema inicial de pesquisa seu próprio "tom" teórico e metodológico. Por exemplo, na minha pesquisa relativa a aconselhamento sobre HIV (Silverman, 1997), o uso de gravações em áudio e transcrições detalhadas, assim como muitos conceitos técnicos, derivou de meu interesse em **análise de conversação** (AC).

Este exemplo mostra que, muitas vezes, é necessário recusar que nossos temas de pesquisa sejam totalmente definidos em termos das concepções dos "problemas sociais" como eles são reconhecidos por grupos profissionais ou comunitários. De modo irônico, partindo de uma perspectiva claramente definida da ciência social, é possível mais tarde tratar desses problemas com – acredito eu – considerável força e persuasão. Tal questão está discutida com mais detalhes no Capítulo 11.

Fazer o exercício 1.1
nesse momento

1.2.2 Pensando teoricamente

Há pesquisadores qualitativos por razões mais negativas. Talvez não sejam muito bons em estatísticas (ou acham que não são); por isso, a pesquisa quantitativa não os atrai. Ou talvez eles não sejam brilhantes no trabalho em biblioteca e esperam poder estimular sua imaginação preguiçosa saindo "a campo".

Infelizmente, como a maioria dos cientistas e filósofos concordam, os fatos encontrados "no campo" nunca falam por si, sendo impregnados por nossas suposições. Por exemplo, os relatos iniciais dos "curiosos" em Dallas na época do assassinato do Presidente Kennedy em 1963 não foram dos tiros, mas do estouro do escapamento de um carro (Sacks, 1984, p. 519). Por que as pessoas ouvem os sons dessa maneira?

Todos nós sabemos que as pessoas que acham ter ouvido um tiro toda vez que estoura o escapamento de um carro podem ser rotuladas como instáveis ou até mesmo psicóticas. Então, nossas descrições nunca são relatos simples de "eventos", mas são estruturadas para nos descrever como tipos de pessoas que são, em geral, "razoáveis" e "cautelosas".

Em contrapartida, você pode dizer: certamente os cientistas sociais são mais objetivos que isso? Afinal, eles têm métodos científicos para tornar as observações mais confiáveis.

Bem, sim e não. Na verdade, os cientistas sociais, em geral, usarão um processo mais cauteloso para extrair o fato da opinião do que a maioria de nós jamais necessitou fazer na vida cotidiana (ver Capítulo 8). Entretanto, mesmo os cientistas só observam os "fatos" por meio do uso de lentes compostas de conceitos e teorias. Sacks (1992, I, p. 467-8) tem um bom exemplo disso:

> Suponha que você seja um antropólogo ou um sociólogo que está de pé em algum lugar. Vê alguém realizar alguma ação e percebe isso como sendo uma atividade qualquer. Como pode passar a formular quem foi o autor da ação para os propósitos de seu relatório? Como usa pelo menos o que pode considerar como a formulação mais conservadora – seu nome? Sabendo, é claro, que em qualquer categoria você teria esse(s) tipo(s) de problemas sistemáticos, como você passaria a selecionar uma dada categoria do conjunto que iria caracterizar ou identificar igualmente bem aquela pessoa?

Sacks (1992, I, p. 468) mostra que não se consegue resolver esses problemas apenas "fazendo as melhores anotações possíveis no momento e tomando decisões depois". Qualquer coisa que observemos está impregnada de suposições.

Fazer o exercício 1.2
nesse momento

No trabalho científico, as suposições recebem, muitas vezes, o nome fantasioso de "teorias". Mas o que são "teorias"? Martin O'Brien (1993, p. 10-11) usou o exemplo de um caleidoscópio para responder a essa pergunta. Ele explica:

Um caleidoscópio... [é] um brinquedo de criança constituído por um tubo, por várias lentes e por fragmentos de vidro ou de plástico translúcido e colorido. Quando você gira o tubo e olha através das lentes do caleidoscópio, as formas e cores, visíveis ao fundo, mudam. Quando o tubo é girado, as diferentes lentes se movimentam, e as combinações de cor e forma mudam de um padrão para outro. De uma maneira similar, podemos enxergar a teoria social como uma espécie de caleidoscópio – mudando a perspectiva teórica, o mundo que está sob investigação também muda a sua forma.

Como uma teoria funciona de modo igual a um caleidoscópio pode ser visto usando-se um exemplo concreto, até grosseiro. Imagine que um grupo de cientistas sociais de diferentes disciplinas estejam observando as pessoas em uma festa através de um espelho semitransparente. O sociólogo observa a composição de gênero de vários grupos de conversa, enquanto o linguista ouve como a "conversa fiada" transcorre entre as pessoas. O psicólogo se concentra nas características dos "solitários" *versus* as pessoas que são "a vida e a alma" da festa, e o geógrafo observa como a organização espacial da sala influencia a maneira de as pessoas conversarem.

A questão é que nenhuma das observações é mais real ou mais verdadeira do que as outras. Por exemplo, as pessoas não são essencialmente definidas em termos de suas características sociais (como o gênero) ou suas personalidades (extrovertida ou introvertida). Tudo depende da sua questão de pesquisa. E as questões de pesquisa são inevitavelmente embasadas pela teoria. Portanto, nós, de fato, precisamos das teorias sociais para nos ajudar a lidar até mesmo com questões muito básicas na pesquisa social.

No entanto, a analogia de O'Brien de um caleidoscópio só nos leva até aí. Por exemplo, como uma "teoria" difere de uma "hipótese"? E como desenvolvemos ambas?

Perguntas assim indicam que eu não posso mais adiar a questão potencialmente cansativa de definir meus termos. Neste capítulo, serão discutidos modelos, conceitos, teorias, hipóteses, metodologias e métodos. No Quadro 1.1, determino como cada termo será usado.

Como sugere a Quadro 1.1, o que chamo de "modelos" são até mais básicos para a pesquisa social do que as teorias. Os **modelos** proporcionam uma estrutura geral para como encaramos a realidade. Em suma, eles nos dizem como é a realidade e os elementos básicos que ela contém ("on-

QUADRO 1.1 Termos básicos na pesquisa

Termo	Significado	Relevância
Modelo	Uma estrutura geral para observar a realidade (por exemplo, behaviorismo, feminismo)	Utilidade
Conceito	Uma idéia derivada de um dado modelo (por exemplo, "estímulo-resposta", "opressão")	Utilidade
Teoria	Um conjunto de conceitos usado para definir e/ou explicar algum fenômeno	Utilidade
Hipótese	Uma proposição testável	Validade
Metodologia	Uma abordagem geral para estudar temas de pesquisa	Utilidade
Método	Uma técnica de pesquisa específica	Bom ajuste com modelo, teoria, hipótese e metodologia

tologia") e qual é a natureza e a situação do conhecimento ("epistemologia"). Nesse sentido, os modelos correspondem grosseiramente ao que é referido mais imponentemente como "paradigmas" (ver Guba e Lincoln, 1994).

Na pesquisa social, exemplos desses modelos são o funcionalismo (que observa as funções das intuições sociais), o behaviorismo (que define todo comportamento em termos de "estímulo" e "resposta"), o interacionismo simbólico (que se concentra em como vinculamos os significados simbólicos às relações interpessoais) e a etnometodologia (que nos encoraja a analisar as maneiras cotidianas de as pessoas produzirem ordeiramente a interação social). Tendo por base Gubrium e Holstein (1997), discutirei a importância dos modelos no Capítulo 2.

Os **conceitos** são ideias claramente especificadas que derivam de um modelo específico. Exemplos de conceitos são a "função social" (derivada do funcionalismo), o "estímulo-resposta" (behaviorismo), "definição da situação" (interacionismo) e "o método de interpretação documental" (etnometodologia). Os conceitos oferecem maneiras de se olhar o mundo que são essenciais na definição de um problema de pesquisa.

As **teorias** dispõem conjuntos de conceitos para definir e explicar alguns fenômenos. Como dizem Strauss e Corbin, "a teoria consiste de relacionamentos plausíveis produzidos entre conceitos e conjuntos de conceitos" (1994, p. 278). Sem uma teoria, fenômenos como "gênero", "personalidade", "discurso" ou "espaço" não seriam entendidos pela ciência social. Nesse sentido, sem uma teoria não há nada a pesquisar.

Portanto, a teoria proporciona uma base para se considerar o mundo, separado, mas cercado, por esse mundo. Dessa maneira, a teoria proporciona ambos:

- uma estrutura para entender criticamente os fenômenos
- uma base para considerar como o que é desconhecido pode ser organizado (Gulbrium, correspondência pessoal).

Provocando ideias sobre o que é atualmente desconhecido, as teorias dão ímpeto à pesquisa. Como entidades vivas, são também desenvolvidas e modificadas pela boa pesquisa. No entanto, como usados aqui, os modelos, os conceitos e as teorias são autoconfirmadores, no sentido de que nos instruem a olhar para os fenômenos de maneiras particulares. Isso significa que eles nunca podem ser desaprovados, mas apenas considerados mais ou menos úteis.

Esta última característica distingue as teorias das **hipóteses**. Ao contrário das teorias, as hipóteses são testadas na pesquisa. Exemplos de hipóteses, discutidas mais adiante neste livro, são:

- A maneira como recebemos conselhos está vinculada a como o conselho é dado.
- As reações a uma droga ilegal dependem do que se aprende com outras pessoas.
- O voto nas eleições sindicais está relacionado a vínculos não-trabalhistas entre os membros do sindicato.

Em muitos estudos de pesquisa qualitativa, a princípio, não há hipótese específica. Em vez disso, as hipóteses são produzidas (ou induzidas) durante os estágios iniciais da pesquisa. De todo modo, ao contrário das teorias, as hipóteses podem – e devem – ser testadas. Por isso, avaliamos uma hipótese por sua validade ou verdade.

Uma **metodologia** refere-se às escolhas que fazemos sobre os casos a serem estudados, os métodos de coleta de dados, as formas de análise dos dados, etc., no planejamento e na execução de um estudo de pesquisa. Gobo (em fase de elaboração) sugere que uma metodologia compreende os quatro componentes seguintes:

1. uma *preferência por alguns métodos* entre os muitos a nós disponíveis (escuta, assistência, observação, leitura, questionamento, conversa)
2. uma *teoria do conhecimento científico* ou um conjunto de suposições sobre a natureza da realidade, sobre as tarefas da ciência, sobre o papel do pesquisador e sobre os conceitos de ação e ator social
3. uma *série de soluções*, de dispositivos e de estratagemas usada para lidar com um problema de pesquisa
4. uma sequência sistemática de *passos procedurais* a serem seguidos quando nosso método foi escolhido.

Portanto, nossa metodologia define como se vai passar a estudar qualquer fenômeno. Na pesquisa social, as metodologias são definidas muito amplamente (por exemplo, qualitativa ou quantitativa) ou mais estreitamente (por exemplo, teoria fundamentada ou análise de conversação [AC]). Como as teorias, as metodologias não podem ser verdadeiras ou falsas, somente mais ou menos úteis.

Por fim, os **métodos** são técnicas de pesquisa específicas, os quais incluem técnicas quantitativas, como correlações estatísticas, além de técnicas como observação, entrevista e gravações de áudio. Mais uma vez, essas técnicas em si não são verdadeiras ou falsas, mas mais ou menos úteis, dependendo de se ajustarem às teorias e às metodologias usadas, às hipóteses testadas e/ou ao tema da pesquisa selecionado. Assim, por exemplo, os behavioristas talvez prefiram os métodos quantitativos, enquanto os interacionistas talvez prefiram coletar seus dados por meio de observação. Porém, dependendo das hipóteses testadas, os behavioristas podem, às vezes, usar métodos qualitativos – por exemplo, na fase exploratória da pesquisa. Do mesmo modo, os interacionistas podem, às vezes, usar métodos quantitativos simples, sobretudo quando querem encontrar um padrão em seus dados.



Dica

Adquira o hábito de pensar sobre o planejamento da pesquisa em termos de até que ponto uma determinada abordagem é *útil* para o tema de sua pesquisa. Modelos, conceitos, metodologias e métodos não podem ser certos ou errados, apenas mais ou menos úteis.

Tendo estabelecido algumas definições básicas, é possível passar à questão mais prática de como se aplica o pensamento teórico para gerar um problema de pesquisa. Como veremos, parte do que está envolvido é ser sensível ao contexto mais amplo em que surgem as questões pesquisáveis.

1.2.3 A sensibilidade na geração de um problema de pesquisa

Eu tenho argumentado que frequentemente é inútil os pesquisadores começarem seu trabalho tendo como base um "problema social" identificado por profissionais ou gestores. É um lugar-comum dizer que essas definições de "problemas", muitas vezes, servem a direitos adquiridos. No entanto, se a pesquisa da ciência social tem algo a oferecer, seus imperativos teóricos caminham em uma direção que oferece aos participantes novas perspectivas sobre seus problemas. De modo paradoxal, recusando-nos a começar a partir de uma concepção comum do que está "errado" em um lugar, possivelmente sejamos mais capazes de contribuir para a identificação tanto do que está acontecendo quanto, por meio disso, de como isso pode ser modificado na busca dos fins desejados.

As várias perspectivas da ciência social proporcionam uma sensibilidade para muitas questões negligenciadas por aque-

les que definem "problemas sociais" ou administrativos. Deixe-me distinguir três tipos de sensibilidade:

- histórica
- política
- contextual

Vou explicar e discutir cada um deles mais adiante.

Sensibilidade histórica

Sempre que possível, devemos examinar as evidências históricas importantes quando estamos definindo um tema para pesquisa. Por exemplo, nas décadas de 1950 e 1960, foi suposto que a "família nuclear" (pais e filhos) havia substituído a "família ampliada" (muitas gerações morando juntas na mesma casa) das sociedades pré-industriais. Os pesquisadores simplesmente pareciam ter esquecido que a expectativa de vida mais baixa talvez tenha tornado o padrão da "família ampliada" relativamente raro no passado.

Mais uma vez, a sensibilidade histórica nos ajuda a entender como somos governados. Por exemplo, até o século XVIII, a maioria da população era tratada como uma "plebe" ameaçadora que devia ser controlada, se necessário, pelo uso da força. Hoje em dia, somos vistos como indivíduos com "necessidades" e "direitos", os quais devem ser entendidos e protegidos pela sociedade (ver Foucault, 1977). Em contrapartida, embora a força opressiva só seja usada raramente, muitas vezes somos controlados de maneiras mais sutis. Pense no conhecimento sobre cada um de nós contido em bancos de dados computadorizados e câmeras de vídeo invasivas que registram os movimentos em muitas ruas da cidade. Assim, a sensibilidade histórica nos oferece muitos tópicos de pesquisa que escapam da armadilha de pensar que as versões atuais dos "problemas sociais" são desprovidas de problemas.

Sensibilidade Política

Permitir que os "pânicos" da mídia atual determinem nossos temas de pesquisa é tão falível quanto planejar a pesquisa segundo interesses administrativos ou gerenciais. Em nenhum dos casos usamos a sensibilidade política a fim de detectar os direitos adquiridos implícitos nessa maneira de formular um problema. A mídia, afinal, precisa atrair um público. Os administradores precisam ser vistos trabalhando com eficiência.

Por isso, a sensibilidade política procura captar a política que está por trás dos tópicos definidores de maneiras específicas. Por exemplo, se você decide pesquisar o crime na atualidade, deve ter em mente que o discurso de "lei e ordem" utilizados pelos políticos baseia-se, ao menos no Reino Unido, em uma fórmula simples: "álcool mais rapazes é igual a crime violento" (Noaks e Wincup, 2004, p. 34).

Isto mostra como a sensibilidade política ajuda a sugerir a origem dos "problemas sociais". Por exemplo, Bárbara Nelson (1984) observou como o "abuso infantil" foi definido como um problema reconhecível no final da década de 1960. Ela mostra como os achados de um médico sobre a "síndrome do bebê espancado" foram adotados pela administração conservadora de Nixon, vinculando-se os problemas sociais aos "desajustes" paternos, em vez de às falhas dos programas sociais.

No caso de eu estar sendo mal-interpretado, sensibilidade política *não* significa que os cientistas sociais declaram que não há problemas "reais" na sociedade. Em vez disso, sugere que a ciência social dá uma importante contribuição à sociedade, indagando como surgem as definições "oficiais" dos problemas. A bem da verdade, no entanto, devemos também reconhecer como os cientistas sociais, de modo geral, precisam aceitar tacitamente essas definições com o intuito de atrair subvenções para a pesquisa.

Sensibilidade contextual

Esta é a categoria menos auto-explanatória e mais controversa da presente lista. Por sensibilidade "contextual", quero indicar o reconhecimento de que instituições aparentemente uniformes, como "a família", "uma tribo" ou "ciência", assumem vários significados em diferentes contextos. A sensibilidade contextual está refletida de forma mais evidente no estudo de Moerman (1974) da tribo lue da Tailândia. Moerman começou com o apetite convencional do antropólogo a situar um povo em um esquema classificatório. Para satisfazer esse apetite, fez aos membros da tribo perguntas do tipo: "Como você reconhece um membro de sua tribo?".

O pesquisador relata que os respondentes rapidamente começaram a proporcionar-lhe uma lista completa de traços que constituíam sua tribo e a distinguia das tribos vizinhas. Ao mesmo tempo, Moerman percebeu que essa lista era, em termos puramente lógicos, infinita. Nesse caso, buscando entender esse povo, talvez não seja tão útil suscitar um relato abstrato de suas características.

Assim, Moerman deixou de perguntar "Quem são os lue?". Evidentemente, tais dispositivos de identificação étnica não eram usados o tempo todo por estas pessoas, assim como nós também não os usamos para referir a nós mesmos em uma cultura ocidental. Em vez disso, Moerman começou a examinar o que acontecia nas situações do dia-a-dia.

Vista desta maneira, a questão não é mais quem são os lue em sua essência, mas quando, entre os membros que vivem nestas aldeias tailandesas, os rótulos de identificação étnica são invocados e quais as consequências de invocá-los. De modo curioso, Moerman concluiu que, quando se encarava a questão assim, as aparentes diferenças entre os lue e os ocidentais eram consideravelmente reduzidas. Apenas um ocidental etnocêntrico teria suposto o contrário, comportando-se como um turista ávido por paisagens longínquas.

Por outro lado, não são só as coletividades em grande escala, como as tribos que reexaminadas quando usamos o que chamei sensibilidade contextual: outras instituições sociais aparentemente estáveis (como a "família") e as identidades (gênero, etnia, etc.) também podem ser insuficientemente questionadas a partir de uma perspectiva do problema social.

Por exemplo, os comentaristas fazem afirmações como "a família está sob ameaça". No entanto, onde vamos encontrar a forma unitária de família assumida nesse comentário? E "a família" não parece diferente em contextos que variam desde a casa até os tribunais ou mesmo o supermercado (ver Seção 3.4)? Em vez de considerar esses argumentos pelo seu valor nominal, o pesquisador deve fazer uso dos três tipos de sensibilidade para descobrir como os fatos realmente se dão em um mundo social em que, como nos mostra Moerman, as práticas dos indivíduos são inevitavelmente mais complexas do que parecem.



Dica

Evite pensar nas instituições sociais como fenômenos isolados. Adquira o hábito de considerar os vários contextos em que essas instituições tornam-se relevantes. Escolhendo se concentrar em apenas um desses contextos, é possível lidar de forma menos complicada com o tema de pesquisa escolhido.

Uma observação final: os três tipos de sensibilidade considerados oferecem maneiras diferentes e, às vezes, contraditórias de gerar temas de pesquisa. Não estou sugerindo que todos devem ser usados no início de qualquer estudo de pesquisa. No entanto, se não formos sensí-

veis a *algumas* dessas questões, corremos o risco de cair em um caminho baseado no "problema social" de definir os temas de pesquisa.

Faça o Exercício 1.3 nesse momento

1.3 A VARIAÇÃO DOS MÉTODOS QUALITATIVOS

Há quatro métodos principais usados pelos pesquisadores qualitativos:

- observação
- análise de textos e documentos
- entrevistas e grupos focais
- gravações em áudio e vídeo.

Estes métodos são, com frequência, combinados. Por exemplo, muitos estudos de caso combinam observação com entrevistas. Além disso, cada método pode ser usado em estudos de pesquisa qualitativa ou quantitativa. Como mostra o Quadro 1.2, a natureza geral da metodologia da pesquisa molda a forma como cada método é usado.

O Quadro 1.2 enfatiza o ponto ressaltado no Quadro 1.1: os métodos são técnicas que adotam um significado específico de acordo com a metodologia em que são usados.

Por isso, na pesquisa quantitativa, a observação não é, em geral, vista como um método muito importante de coleta de dados, porque é difícil conduzir estudos de observação em amostras extensas. Os pesquisadores quantitativos também argumentam que a observação não é um método de coleta de dados muito "confiável", porque observadores diferentes podem registrar observações diferentes. Se, apesar de tudo, for usada, a observação só é considerada apropriada em uma fase preliminar ou "exploratória" da pesquisa.

Em contrapartida, os estudos de observação têm sido fundamentais para muitas pesquisas qualitativas. Começando com os estudos de caso pioneiros das sociedades não-ocidentais realizados pelos primeiros antropólogos (Malinowski, 1922; Radcliffe-Brown, 1948) e continuando com o trabalho de sociólogos em Chicago antes da Segunda Guerra Mundial (ver Deegan, 2001), o método de observação tem sido com frequência o escolhido para o entendimento de outra cultura (ver Seção 3.1.1).

QUADRO 1.2 Diferentes usos para quatro métodos

	Metodologia	
Método	Pesquisa quantitativa	Pesquisa qualitativa
Observação	Trabalho preliminar, por exemplo, anterior à estruturação do questionário	Fundamental para o entendimento de outra cultura
Análise textual	Análise de conteúdo, isto é, contagem em termos de categorias de pesquisadores	Entendimento das categorias dos participantes
Entrevistas	Pesquisa de levantamento*: principalmente perguntas de escolha fixa para amostras aleatórias	Perguntas "abertas" para amostras pequenas
Gravação em áudio e vídeo	Usada raramente para checar a acurácia de registros de entrevistas	Entendimento da organização da fala, do olhar e dos movimentos corporais

* N. de R.T. No original, *survey*.

Tais contrastes também estão presentes no tratamento de textos e documentos. Os pesquisadores quantitativos procuram analisar o material escrito de uma maneira que produzirá evidências confiáveis com relação a uma amostra maior. O método preferido é a "análise de conteúdo", na qual os pesquisadores estabelecem um conjunto de categorias e depois contam o número de exemplos que pertencem a cada categoria. A exigência crucial é que as categorias sejam suficientemente precisas para permitir que diferentes codificadores cheguem aos mesmos resultados quando o mesmo *corpus* de material (por exemplo, manchetes de jornal) for examinado (ver Berelson, 1952).

Na pesquisa qualitativa, a análise de conteúdo é menos comum (ver Marvasti, 2004, p. 90-4). A questão fundamental é entender as categorias dos participantes e ver como eles agem em atividades concretas, como contar histórias (Propp, 1968; Sacks, 1974), montar arquivos (Cicourel, 1968; Gubrium e Buckholdt, 1982) ou descrever a "vida familiar" (Gubrium, 1992). A confiabilidade da análise é tratada com menos frequência. Em vez disso, os pesquisadores qualitativos reivindicam sobre sua capacidade para revelar as práticas locais através das quais determinados "produtos finais" (histórias, arquivos, descrições) são montados.

As entrevistas são comumente empregadas nas duas metodologias. Os pesquisadores quantitativos aplicam as entrevistas ou os questionários a amostras aleatórias da população, o que é conhecido como "pesquisa de levantamento". Em geral, dá-se preferência a perguntas de "escolha fixa" (por exemplo, "sim" ou "não"), porque as respostas produzidas se prestam a tabulação simples, ao contrário das perguntas "abertas", que produzem respostas que precisam ser subsequentemente codificadas. Uma questão metodológica fundamental para os pesquisadores quantitativos é a **confiabilidade** do processo da entrevista e a representatividade da amostra.

Por exemplo, depois que os levantamentos de intenção de voto não coincidiram com o resultado das eleições gerais britânicas de 1992, os pesquisadores examinaram novamente sua metodologia. Assumindo que alguns respondentes no passado possam ter mentido aos entrevistadores sobre suas intenções de voto, alguns institutos de pesquisa agora apresentam uma urna em que os respondentes inserem seus votos – eliminando assim a necessidade de revelar as próprias preferências ao entrevistador. Também tem-se dado atenção à montagem de uma amostra mais representativa para a entrevista, tendo em vista o custo de uma amostra completamente aleatória de toda a população britânica. Talvez como resultado dessas revisões metodológicas, os números finais dos pesquisadores de intenções de voto se aproximaram muito mais do resultado real das eleições britânicas de 1997.

A "autenticidade", mais que o tamanho da amostra, é frequentemente a questão na pesquisa qualitativa. O objetivo é, em geral, reunir um entendimento "autêntico" das experiências das pessoas, e acredita-se que as perguntas "abertas" são o caminho mais eficaz para tal fim. Por isso, por exemplo, na coleta de histórias de vida ou na entrevista de pais de crianças portadoras de deficiências (Baruch, 1982), pode-se simplesmente pedir às pessoas: "Conte-me sua história". Os estudos das entrevistas qualitativas são, com frequência, conduzidos com amostras pequenas, e o relacionamento entre o entrevistador e o entrevistado pode ser definido mais em termos políticos do que em termos científicos (por exemplo, Finch, 1984).

Por fim, os dados de áudio e vídeo são raramente usados na pesquisa quantitativa, talvez devido à suposição de que eles são difíceis de quantificar. Em contrapartida, como veremos mais adiante (Capítulos 6 e 7), as gravações em áudio e vídeo, assim como outras imagens, são uma parte cada vez mais importante da pesquisa qua-

litativa. As transcrições dessas gravações, baseadas em convenções padronizadas, proporcionam um registro excelente da interação que "ocorre naturalmente". Comparadas às anotações de campo dos dados de observação, as gravações e as transcrições, em geral, oferecem um registro bastante confiável ao qual os pesquisadores podem recorrer quando desenvolvem novas hipóteses.

Esta apresentação antes abstrata pode agora se tornar mais concreta ao se examinar vários estudos qualitativos usando cada método. Será citado o exemplo da pesquisa sobre os aspectos sociais da AIDS porque este é um tema contemporâneo, bastante discutido, além de ser uma área em que tenho trabalhado. Para cada estudo apresentado, será mostrado como diferentes imperativos teóricos e metodológicos moldaram a escolha e o uso do método em questão.

1.3.1 Observação

Em 1987, comecei me sentando em uma clínica semanal montada no departamento genito-urinário de um hospital do centro decadente inglês (Silverman, 1989b). O propósito da clínica era monitorar o progresso dos pacientes HIV positivo que estavam tomando o medicamento AZT (Retrovir). O AZT, que parece ser capaz de retardar a frequência em que o vírus se reproduz, estava naquela época em um estágio experimental de seu desenvolvimento.

Como qualquer estudo de observação, o objetivo era reunir informações de primeira mão sobre os processos sociais em um contexto de "ocorrência natural". Não foi feita nenhuma tentativa de entrevistar os indivíduos em questão porque o foco era o que eles realmente faziam na clínica, e não o que pensavam sobre o que faziam. O pesquisador ficava presente na sala de consulta em um ângulo lateral tanto para os médicos quanto para o paciente.

O consentimento dos pacientes para a presença do pesquisador foi obtido pelo médico. Dada a suposta sensibilidade da ocasião, não foi tentada a gravação da consulta. Em vez disso, foram realizadas anotações detalhadas, usando-se uma folha separada para cada consulta.

A amostra era pequena (15 pacientes do sexo masculino observados em 37 consultas durante sete sessões clínicas), e não houve questionamentos com relação à representatividade. Como os métodos de observação eram raros nesta área, o estudo foi essencialmente exploratório. Entretanto, como veremos, houve uma tentativa de vincular os achados a outras pesquisas sociais sobre as relações médico-paciente.

Como observou Sontag (1979), a doença com frequência é considerada uma metáfora moral ou psicológica. O principal achado do estudo foi a bagagem moral ligada ao fato de o indivíduo ser HIV positivo. Por exemplo, muitos pacientes usavam um despertador para lembrá-los de tomar sua medicação durante a noite. Como comentou um paciente (P = paciente):

P = É uma revelação mortal. Todo mundo sabe o que você contraiu.

Entretanto, apesar do clima social em que a infecção por HIV é encarada, havia uma variação considerável na maneira como as pessoas se apresentavam à equipe médica. Foram identificados quatro estilos de "auto-apresentação" (Goffman, 1959). Cada estilo está brevemente resumido a seguir:

- *Frio.* Neste caso, até mesmo as declarações médicas preocupantes eram tratadas com um ar de polidez e aceitação, em vez de preocupação ou aparente ansiedade. Por exemplo, um paciente, em geral, respondia todas as perguntas monossilabicamente. Sua única intervenção sustentada era quando lhe perguntavam o nome do médico que ele

estava consultando em outro hospital para tratar a infecção de pele. Ele não fazia comentários quando um dos médicos observava que o AZT era o que o mantinha vivo.

- *Ansioso*. No outro extremo, alguns pacientes aproveitavam até mesmo aparentes saudações como uma oportunidade de exibir "ansiedade". Por exemplo:

Médico: Como você está?
P: Ah, muito fraco. É algo que eu não consigo definir. Não está funcionando. Não sei.

- *Objetivo*. Como já foi comentado em outros estudos (ver Baruch, 1982, discutido na Seção 4.8), os profissionais de saúde, em geral, se apresentam aos médicos como uma lista de sintomas objetivos. Um desses profissionais, que era um paciente nesta clínica, comportou-se exatamente desta maneira. Por exemplo:

P: Eu estava imaginando se o Aciclovir, junto com o AZT, pode causar neutropenia... [descrevendo seus sintomas de herpes]. Foi interessante você sugerir que eu o tomasse quatro vezes ao dia, porque normalmente se recomenda tomá-lo cinco vezes ao dia.

- *Teatral*. Uma maneira de responder a perguntas sobre sua condição física era reduzir a ênfase em si mesmo e fazer comentários sobre situações sociais, reconhecendo o observador presente. Por exemplo:

Médico: Como você está se sentindo fisicamente?
P: Ótimo. A outra coisa que aconteceu [relato sobre um médico que não o cumprimentou na rua]. Ele era apenas um maldito charlatão como vocês. Sem ofensa [ao pesquisador e ao estudante de medicina]. Afinal, eu sou um caso ruim; portanto, não preste atenção em mim.

Três pontos importantes precisam ser considerados nesta discussão. Em primeiro lugar, não havia uma correspondência simples entre cada paciente e um "estilo" particular de auto-apresentação. Ao contrário, cada maneira de se apresentar estava disponível a cada paciente em qualquer consulta, na qual isso podia ter uma função social particular. Portanto, o foco era mais nos processos sociais do que nos estados psicológicos. Em segundo lugar, só consegui apresentar trechos breves para corroborar meu argumento. Como veremos no Capítulo 8, tal uso das evidências conduzia a dúvidas sobre a validade ou a acurácia da pesquisa qualitativa.

Meu terceiro ponto é que estes achados refletem apenas parte do estudo. Também descobrimos como o *ethos* do "pensamento positivo" era fundamental para os relatos de muitos pacientes e como os médicos sistematicamente se concentravam mais nos "corpos" do que nas "mentes" de seus pacientes. Percebemos isso no trecho anterior, em que o paciente resiste a uma tentativa do médico de fazê-lo falar mais sobre sua condição física. Isso conduziu a algumas questões práticas sobre a divisão de trabalho entre os médicos e os conselheiros.

1.3.2 Textos e imagens

Kitzinger e Miller (1992) observaram a relação entre as reportagens da mídia sobre a AIDS e o entendimento do público. Sua análise dos boletins de notícias da televisão britânica constituem um bom exemplo de como a análise textual pode ser usada na pesquisa qualitativa sobre aspectos sociais da AIDS.

Além disso, mostra como os pesquisadores qualitativos evitam questões derivadas de perspectivas de "problemas sociais", embora reconheçam que os fenômenos são sempre socialmente definidos. A preocupação dos autores com a definição

social dos fenômenos é mostrada pelas aspas que colocam em conceitos como "AIDS", "África" e o que é "realmente" o caso. Como Kitzinger e Miller (1992, p. 28) explicam:

> Este capítulo concentra-se nas audiências e no papel da mídia na mudança, no reforço ou na contribuição para ideias sobre AIDS, África e raça. Não afirma se o HIV originou-se ou não na África... Não vamos tratar aqui diretamente de questões sobre onde se originou "realmente" o vírus ou a distribuição real da infecção. Em vez disso, vamos nos concentrar em como são produzidas, estruturadas e sustentadas *respostas* diferentes para essas questões, o que elas nos dizem sobre a definição de "AIDS" e "África" e quais as consequências sociopolíticas que carregam consigo.

Foram examinados mais de três anos de reportagens de noticiários da televisão. Em uma dessas reportagens, foram apresentadas estatísticas sobre a infecção por HIV para toda a África e foi exibido um mapa da África com a palavra "AIDS" abrangendo todo o continente. O mapa também tinha nele estampadas as palavras "3 milhões de infectados".

No período de três anos, o único país a ser distinguido como diferente do resto da África foi a África do Sul. Na verdade, em certa ocasião, a África do Sul foi descrita como "de prontidão" contra uma invasão do HIV por parte da África negra. Em contraste, imagens de africanos negros com AIDS foram usadas em todas as reportagens de jornais estudadas. Além disso, a disseminação da epidemia foi relacionada a "valores sexuais tradicionais" ou, de modo mais geral, à "cultura africana".

Para ver como estas imagens da mídia causaram impacto em sua audiência, foram estabelecidos muitos grupos de discussão entre pessoas com determinadas ocupações (por exemplo, enfermeiras, policiais, professores), percebidas com "alto envolvimento" na questão (por exemplo, homens gays, prisioneiros) e com "baixo envolvimento" (por exemplo, aposentados, estudantes).

Embora membros de todos os grupos tenham sido céticos com relação à cobertura dos noticiários, aceitaram a suposição geral de que a AIDS veio da África e é prevalente nesse continente. As pessoas brancas, em geral, partiam da suposição de que a África é um canteiro de doenças sexualmente transmissíveis, baseando-se na crença de que as relações sexuais em geral se iniciam em idade precoce e de que as doenças sexuais são disseminadas através da poligamia.

Entretanto, nem todos os indivíduos compartilhavam dessas crenças. Kitzinger e Miller referem-se a vários fatores que levavam as pessoas a duvidar do tratamento da mídia. Entre eles estavam os seguintes: contato pessoal com informações alternativas de indivíduos ou organizações confiáveis, experiência pessoal de ser "bode expiatório", experiência pessoal das condições na África, a própria pessoa ser negra.

Os autores (1992, p. 49) concluem:

> Nossa pesquisa mostra tanto o poder da mídia quanto a penetração de imagens culturais brancas da África negra; é fácil acreditar que a África é um reservatório de infecção por HIV porque ela se "ajusta" a isso. Os jornalistas baseiam-se nessas suposições culturais quando produzem reportagens sobre AIDS e África. Mas, assim fazendo, estão ajudando a reproduzi-las e legitimá-las.

O estudo de Kitzinger e Miller tem um banco de dados muito maior do que meu estudo de uma clínica médica. No entanto, compartilha duas características comuns. Primeiro, em ambos os estudos os pesquisadores começaram sem uma hipótese. Em vez disso, como acontece em muitas pes-

quisas qualitativas, procuraram induzir e depois testar hipóteses durante a análise de dados. Segundo, os dois estudos foram direcionados pela suposição teórica de que os fenômenos sociais derivam seu significado da maneira como são definidos pelos participantes. As duas características são encontradas nos dois próximos estudos apresentados.

1.3.3 Entrevistas

Weatherburn e colaboradores (1992) declaram que muitos estudos afirmam a existência de uma associação entre o "abuso" de álcool e droga e o comportamento sexual "arriscado". De modo inverso, Weatherburn e colaboradores (1992, p. 119) sugerem que:

> o vínculo é afirmado, mas não provado; a evidência é, na melhor das hipóteses, contraditória, e esta afirmação é feita por uma cultura moral puritana.

Em sua pesquisa, encontramos duas suposições que estão ausentes de estudos de pesquisa anteriores, geralmente quantitativos:

1. Não é feita nenhuma suposição sobre uma forte inter-relação entre o uso de álcool e o envolvimento em sexo não-seguro.
2. Os traços psicológicos (como defeitos de caráter ou fraqueza de determinação sob a influência do álcool) são considerados uma explicação inadequada para o envolvimento em práticas sexuais não-seguras (1992, p. 122-3).

Os pesquisadores Weathenburn e colaboradores fizeram parte do projeto de pesquisa SIGMA, sendo um estudo longitudinal britânico de uma coorte de base não-clínica de mais de mil homens *gays*. Como em outras pesquisas qualitativas, os pesquisadores não confiavam nas explicações de comportamento que reduziam a vida social a uma reação a "estímulos" ou "variáveis".

Consequentemente, foi dada preferência a perguntas "abertas" a fim de se entender os significados ligados ao uso do álcool por sua amostra. Por exemplo:

> Em primeiro lugar, perguntava-se aos respondentes: "Você diria que o álcool desempenha um papel importante em sua vida sexual?". Aqueles que responderam "sim" foram sondados com detalhes sobre a exata natureza. Também foi perguntado se o álcool já os havia influenciado a se envolver em comportamentos sexuais não-seguros. (1992, p. 123)

Em um estudo de entrevista aberta, é típico encorajar os respondentes a apresentar suas definições de determinadas atividades – "sexo não-seguro", por exemplo.

Os achados do estudo refletem a complexidade da tentativa de explicar as "causas" do comportamento social. Concluiu-se que os efeitos do álcool dependem do "contexto do encontro sexual e da outra parte envolvida na negociação sexual" (1992, p. 129). Apenas em uma minoria dos relatos o álcool foi tratado como a "causa" de comportamento não-seguro. Na maioria dos casos, embora as pessoas pudessem se qualificar como "razoavelmente embriagadas", descreviam suas atividades sexuais como o resultado de deliberação consciente.

No entanto, os autores levantam uma questão crucial sobre o significado que devemos atribuir a tais descrições, porque essas pessoas podem evocar as características dadas, que descrevem seu comportamento como socialmente desejável:

> reconhece-se que formular perguntas às pessoas que dêem uma retrospectiva sobre o uso de álcool pode ser

> problemático, seja devido a fenômenos de aceitação social, seja devido ao fato de o próprio álcool prejudicar a lembrança. (1992, p. 123)

Como veremos no Capítulo 4, esta observação vai ao fundo de um debate não-resolvido sobre o *status* dos relatos de entrevistas, ou seja:

- Esses relatos são representações verdadeiras ou falsas de características como atitudes e comportamento?
- Ou são simplesmente "relatos" em que o interesse do pesquisador está mais voltado para o modo como são construídos do que em sua acurácia?

Este estudo de entrevista destaca as vantagens da pesquisa qualitativa em oferecer um quadro aparentemente "mais profundo" do que as correlações baseadas em variáveis de estudos qualitativos. No entanto, isso também implica em por que pode ser difícil conseguir financiamento ou aceitação para pesquisa qualitativa. Por mais questionáveis que sejam as suposições por trás de algumas pesquisas quantitativas, elas tendem a apresentar correlações aparentemente confiáveis e válidas entre as "variáveis" que parecem ser auto-evidentes. Além disso, as correlações em geral conduzem rumo a orientações políticas claras.

Entretanto, algumas pesquisas qualitativas conseguem combinar a sensibilidade em relação às definições dos participantes com correlações que conduzem a implicações políticas diretas. Veremos isso em nosso estudo final de pesquisa.

1.3.4 Fitas de áudio

O estudo de Silverman (1997) baseou-se em fitas gravadas de aconselhamentos de HIV/AIDS de 10 centros médicos diferentes na Grã-Bretanha, nos Estados Unidos e em Trinidad-Tobago. O foco foi o aconselhamento (tanto como o aconselhamento era dado quanto como ele era recebido). O interesse nesse aspecto derivava de três fontes:

1. A pesquisa foi, em parte, financiada pela English Health Education Authority, o que significou que a análise das sequências de aconselhamento estariam adequadas a seu interesse na promoção da saúde.
2. O trabalho inicial do projeto identificou dois "formatos de comunicação" básicos, por meio dos quais esse aconselhamento foi conduzido. A análise dos formatos de "prestação de informações" e "entrevista" proporcionou um recurso crucial para a análise de como funcionava a provisão de aconselhamento (ver Peräkylä e Silverman, 1991).
3. Um estudo realizado por Heritage e Sefi (1992) de visitadores de saúde e mães proporcionou importantes achados sobre o relacionamento entre diferentes formas de aconselhamento e seu entendimento por parte do cliente.

Foi possível tabular o relacionamento entre a forma como o aconselhamento foi prestado e como foi recebido em 50 sequências de aconselhamento. Falando de forma ampla, o aconselhamento personalizado, oferecido depois de os clientes terem sido solicitados a especificar suas preocupações, estava associado a um "reconhecimento marcante" (por exemplo, um comentário sobre o aconselhamento ou um questionamento adicional por parte do cliente). Inversamente, os conselheiros que prestavam aconselhamento generalizado, sem primeiro conseguir que seus clientes especificassem um problema particular, em geral recebiam apenas "declarações vagas" (por exemplo, "mm", "certo", "sim").

Entretanto, a disponibilidade de transcrições detalhadas significou que podería-

mos ir além deste achado previsível. Nós procuramos, em especial, tratar das funções do comportamento dos conselheiros – sobretudo dado o fato de que, se questionados, muitos deles teriam reconhecido que a provisão de um aconselhamento generalizado seria ineficaz. Esperávamos, assim, dar uma contribuição construtiva aos debates políticos, examinando as *funções* das sequências de comunicação em um contexto institucional específico.

Examinaremos um importante extrato de dados (Extrato 1.1). Os símbolos da transcrição estão apresentados no Apêndice no final do livro.

Extrato 1.1 (SW2 – A)

(C= conselheira; P = paciente)

1. C: hhhh Agora, quando al:guém é testado (.) e eles obtêm um resultado de
2. teste negativo .hh é obviamente ideal uh:m que(.) ele cuide de si
3. para evitar [qualquer risco adicional de=
4. P: [Mm hm
5. C: =infecção. .hhhh Eu quero dizer obviamente que isso só é possível
6. até certo ponto, porque se .hhh você entra em um tipo de relacionamento
7. sério e prolongado com al:guém .hh é claro que você não pode continuar a
8. usar camisinhas para *sem*pre. .hh Uh:m e isso vem quando você toma uma
9. decisão (0.4) uh:m se está pensando em formar uma família e coisas desse tipo (0.6) você não continua a fazer sexo seguro.
10. [.hhhh Uh:m mas obviamente: (1.0) você=
11. P: [Mm:
12. C: =preci:sava (.) uh:m (.) tomar precauções uhm (0.3) e continuar a tomar
13. medidas de segurança .hhh se: obviamente quer prevenir infecção no futuro.
14. P: [Mm hm
15. C: [.hhhh O problema no momento é que conseguimos aqui em {nomes
16. cidades} em particular (.) que você conhece a sua vida toda.
17. P: Mm
18. C: Uh::m que você sabe (.) o tipo de grupos de alto r-risco (.) agora também
19. estamos tendo também [transmissão heterossexual (.) .hh Uhm=
20. P: [Mm hm
21. C: =então obviamente todos precisam se cuidar. .hhh Agora qu-quando eles
22. obtêm um resultado de teste positivo er: então obviamente vão
23. repensar muito cuidadamente as coisas. .hhhh Ser HIV positivo
24. não significa necessariamente que a pessoa vai desenvolver ai:ds (.) mais tarde.
25. P: Mm hm

Façamos três observações sobre este extrato. Primeiro, bem no início, C presta aconselhamento sem ter suscitado de P a percepção de um problema. Razões de espaço não nos permitem incluir o que precede imediatamente este extrato, mas envolve outro tópico (o significado de um resultado de teste positivo), e nenhuma tentativa é feita a fim de questionar P sobre sua possível reação a este tópico – isto é, como ela pode mudar seu comportamento após um resultado de teste negativo. Além disso, neste extrato, C introduz tópicos novos (o que fazer em um relacionamento "sério" nas linhas 6-13; a disseminação do HIV na cidade nas linhas 15-19), sem tentar suscitar as próprias perspectivas de P.

Segundo, previsivelmente, P só produz variações em torno de "mm hm" em resposta ao aconselhamento de C. Embora isso talvez indique que P está escutando,

não mostra o entendimento do paciente e pode ser encarado como um sinal de resistência passiva ao aconselhamento (ver Heritage e Sefi, 1992). Terceiro, C não personaliza seu aconselhamento. Em vez de usar um pronome pessoal ou o nome do paciente, ela se refere a "alguém" e "eles" (linha 1) e "todos" (linha 21).

Sequências de aconselhamento como estas são muito comuns em três dos cinco centros que examinamos. Então, temos de nos perguntar por que os conselheiros devem usar um formato que pode gerar tão pouca reação por parte do paciente. Como não pretendemos criticar os profissionais, mas entender a lógica de seu objetivo, precisamos observar tanto as *funções* quanto as disfunções dessa maneira de proceder.

Uma parte da resposta é encontrada no conteúdo do aconselhamento proporcionado. Observe como, no Extrato 1.1, o conselheiro está dando aconselhamento sobre o que ela aos pacientes *depois* de um determinado resultado de teste. Mas a paciente aqui ainda não recebeu seu resultado: na verdade, ela ainda nem consentiu em fazer o teste, o que deixa em aberto ao paciente tratar o que está lhe sendo dito não como um aconselhamento, mas como uma prestação de informações (sobre o aconselhamento que C daria se P viesse a ser soropositiva ou soronegativa). Além disso, o tempo todo C evita personalizar seu aconselhamento. Em vez de dizer o que ela aconselha P a fazer, usa o termo não-específico "alguém". Toda a pesquisa disponível sugere que a mudança de comportamento raramente ocorre tendo por base apenas as informações. Então, por que os conselheiros querem acondicionar seu aconselhamento de uma maneira que torne menos provável o entendimento do paciente?

Uma resposta parcial está nas *disfunções* do conselho destinado ao recipiente. Em todo o nosso corpo de entrevistas, os conselheiros saem rapidamente dos conselhos *personalizados* quando os pacientes oferecem apenas respostas mínimas como "mm hm". Parece que, se alguém está lhe dando seu conselho personalizado, se você não demonstra mais entendimento do que "mm hm", isto será problemático para o conselheiro. Em contrapartida, se você está apenas dando informações gerais a alguém, então o "mm hm" ocasional é tudo o que é requerido para que aquele que fala continue nesse formato. Além disso, as sequências de aconselhamento truncadas e não-personalizadas são também, em geral, bem mais curtas – uma consideração importante para conselheiros muito pressionados.

Outra função de se oferecer aconselhamento assim é que isso toca claramente em muitas questões delicadas que surgem ao se discutir o comportamento sexual. Primeiro, a conselheira pode ser ouvida fazendo referência ao que ela diz a "alguém", para que a paciente específica não precise se sentir invadida em sua vida privada; segundo, porque, como não há método de questionamento gradual, não é requerido que os pacientes se abram sobre suas práticas sexuais com os tipos de hesitações que encontramos em toda parte na nossa pesquisa (Silverman, 1997, Cap. 4). Terceiro, apresentando sequências de aconselhamento que podem ser consideradas como prestação de informações, protege-se a conselheira de algumas dificuldades interacionais de parecer estar dizendo a estranhos o que eles deveriam fazer nos aspectos mais íntimos de seu comportamento. Por fim, como seria previsível, o aconselhamento orientado para a informação produz muito pouco conflito. Então, no Extrato 1.1, não há resistência *ativa* por parte de P. Na verdade, os temas se seguem com um grau notável de calma e de grande velocidade.

Assim sendo, o caráter do aconselhamento de HIV como uma conversa focalizada nos tópicos mais delicados explica por que sequências de aconselhamento truncadas (como aquela observada no Extrato 1.1) predominam em nossas transcrições.

Evidentemente, essas sequências são funcionais tanto para contextos locais quanto institucionais, o que enfatiza a necessidade de localizar "problemas de comunicação" em um contexto estrutural mais amplo. Nossa pesquisa tinha muito a dizer sobre a maneira como os conselheiros podem organizar sua conversa para maximizar o entendimento do paciente. No entanto, sem mudança organizacional, o impacto isolado dessas técnicas de comunicação pode ser mínimo ou mesmo prejudicial.

Por exemplo, encorajar o entendimento do paciente em geral envolve sessões de aconselhamento mais longas. Conselheiros experientes vão lhe dizer que, se ficarem tanto tempo com um cliente, o período de espera dos outros vai aumentar, e alguns clientes simplesmente irão embora – portanto, podem continuar seu comportamento de risco sem saber sua condição de HIV.

Sem dúvida, então, há ganhos em o conselheiro estabelecer aconselhamentos truncados e não-personalizados. Entretanto, é óbvio que há perdas concomitantes em proceder assim. Como já vimos, esses pacotes de aconselhamento produzem bem menos entendimento por parte do paciente e, por isso, sua função em criar um ambiente em que as pessoas possam reexaminar seu próprio comportamento sexual é distintamente problemática. Duas soluções possíveis são sugeridas a partir dos dados analisados por tal estudo. Primeiro, sequências de aconselhamento necessariamente "delicadas" e instáveis devem ser evitadas, mas os pacientes devem ser encorajados a tirar suas próprias conclusões de uma linha particular de questionamento. Segundo, deve ser proporcionado mais tempo, pois tanto esse método quanto o aconselhamento passo a passo consomem muito tempo. Trato destas questões mais detalhadamente no Capítulo 11.

Faça o Exercício 1.4
nesse momento

1.4 CONCLUSÃO

Concentrando-me nos temas de HIV e AIDS, tentei mostrar como quatro diferentes métodos de pesquisa podem ser usados na pesquisa qualitativa. Apesar dos diferentes tipo de dados gerados, conduzem a uma forma diferenciada de análise que evita a perspectiva de um "problema social", mas que, em vez disso, indaga qual o significado que os participantes atribuem a suas atividades e a seus "problemas".

Tendo estabelecido quatro métodos qualitativos diferentes, quero fazer duas observações gerais. Em primeiro lugar, como já enfatizei, nenhum método de pesquisa se sustenta sozinho. Até agora procurei mostrar o vínculo entre os métodos e as metodologias na pesquisa social. Em segundo lugar, no entanto, há um contexto societário mais amplo, em que os métodos são localizados e organizados. Como um exemplo recorrente, os textos dependiam da criação da imprensa escrita ou, no caso de gravações de vídeo ou áudio, de modernas tecnologias de comunicação.

Além disso, atividades como observação e entrevista não são específicas dos pesquisadores sociais. Por exemplo, como disse Foucault (1977), a observação do prisioneiro estava no cerne da reforma penitenciária moderna, enquanto o método de questionamento usado na entrevista reproduz muitas das características do confessionário católico ou da consulta psicanalítica. Seu caráter invasivo está refletido na centralidade do estudo da entrevista em grande parte da pesquisa social contemporânea. Por exemplo, nas duas coleções de artigos dos quais foram selecionados os estudos de pesquisa anteriores, 14 dos 19 estudos empíricos foram baseados em dados de entrevistas. Uma possível razão para isso pode não derivar de considerações metodológicas. Pense, por exemplo, em como muitas entrevistas são uma característica central (e popular) dos produtos dos meios de informação de

massa, desde os *talk shows* até "entrevistas de celebridades". Talvez todos nós vivamos no que poderia ser chamado de uma "sociedade de entrevista", em que elas parecem fundamentais para dar sentido às nossas vidas (Atkinson e Silverman, 1997).

Tudo isto significa que precisamos resistir a tratar os métodos de pesquisa como meras *técnicas*. Isso está refletido na atenção prestada neste livro à análise dos dados, em vez de aos métodos de coleta de dados.

A Parte 2 deste livro apresenta mais detalhadamente cada método de pesquisa, e a Parte 3 retoma as questões de validade e relevância que são referidas neste capítulo. No entanto, antes de lidarmos com as questões detalhadas, será útil, à luz dos estudos discutidos, examinar o que outros escritores disseram sobre as diferentes propriedades da pesquisa qualitativa. Este é o tema do Capítulo 2.

PONTOS PRINCIPAIS

- O maior erro que os pesquisadores iniciantes podem cometer é tentar um projeto de pesquisa demasiado ambicioso.
- Tanto na ciência quanto na vida cotidiana, os fatos nunca falam por si, até porque qualquer conhecimento está impregnado de teoria.
- A teoria proporciona uma estrutura para o entendimento crítico dos fenômenos e uma base para considerar como pode ser organizado o que é desconhecido.
- Os problemas de pesquisa são distintos dos problemas sociais.
- Podemos gerar problemas de pesquisa valiosos empregando três tipos de sensibilidade: histórica, política e contextual.
- Há quatro métodos principais usados pelos pesquisadores qualitativos: observação; análise de textos, documentos e imagens; entrevistas; gravação e transcrição de interações que ocorrem naturalmente.
- Há um contexto societário mais amplo em que os métodos de pesquisa são localizados e organizados.

LEITURAS RECOMENDADAS

Os textos introdutórios mais úteis são Clive Seale, *Researching society and culture* (2004b), Alan Bryman, *Quantity and quality in social research* (1988) e Niegel Gobert, *Researching social life* (1993). Uma análise qualitativa mais avançada é oferecida por Seale e colaboradores em *Qualitatite research practice* (2004), Miles e Huberman, *Qualitative data analysis* (1984), Hammersley e Atkinson, *Ethnography: principles in practice* (1995) e Denzin e Lindoln, *Handbook of qualitative research* (2006).

Exercício 1.1

Discuta como você poderia estudar pessoas que fazem justiça com as próprias mãos ("vigilantes"). Há alguma diferença entre sua proposta de estudo e um bom documentário de televisão sobre o mesmo tema (isto é, há diferenças nas perguntas que você faria e a maneira como testaria suas conclusões)?

Agora considere: (1) se estas questões e (2) que contribuição, se há alguma, a pesquisa da ciência social pode dar a esses problemas sociais.

Exercício 1.2

Harvey Sacks (1992) apresenta um caso em que você observa um carro encostado próximo de você. Uma porta se abre, e uma adolescente sai e dá alguns passos. Duas outras pessoas (um homem e uma mulher) saem do carro. Saem correndo atrás da jovem, pegam-na pelos braços e colocam-na de volta no carro que, em seguida, vai embora.

Agora, responda a estas perguntas:

1. Sem usar seu conhecimento de ciência social, prepare pelo menos duas interpretações diferentes do que você viu. Pense se há algo que você deva informar à polícia.
2. Examine pelo menos *duas* interpretações diferentes de seu comportamento se: (a) você relata este caso à polícia; ou (b) se não o relata.
3. Agora use quaisquer ideias que conheça de sua própria disciplina para descrever e/ou explicar o que você viu.
4. Considere: (a) se estas ideias podem lhe dar um quadro mais "preciso" do que sua descrição em 1; e (b) até que ponto precisamos escolher entre as descrições em 1 e 3.

Exercício 1.3

Volte à sua interpretação dos "vigilantes" no Exercício 1.1. Agora examine como você poderia gerar diferentes problemas de pesquisa usando cada um dos três tipos de "sensibilidade" discutidos no capítulo, ou seja:

- histórica
- política
- contextual

Exercício 1.4

Uma vez mais se concentre nos "vigilantes". Agora sugira que questões de pesquisa podem ser tratadas por quaisquer *dois* dos quatro métodos discutidos no capítulo, ou seja:

- observação
- análise de textos, documentos e imagens
- entrevistas
- gravação e transcrição.

Agora considere: (1) quais são os méritos relativos de cada método ao lidar com este tema; (2) o que pode ser ganho (se algo) com a combinação dos dois métodos (você pode querer se dirigir à minha discussão de "triangulação" na Seção 8.3.2).

2

O que é pesquisa qualitativa?

Objetivos do capítulo

No final deste capítulo, será possível:

- vincular o tema de pesquisa a uma metodologia apropriada;
- entender vantagens e desvantagens dos métodos qualitativo e quantitativo;
- reconhecer o valor de (às vezes) usar dados quantitativos na pesquisa qualitativa;
- entender as diversas abordagens subjacentes à pesquisa qualitativa contemporânea.

Chamar a si mesmo de pesquisador "qualitativo" significa surpreendentemente pouco. Primeiro, como veremos no final deste capítulo, a "pesquisa qualitativa" cobre uma ampla série de atividades diferentes e até mesmo conflitantes. Segundo, se a descrição está sendo usada apenas como algum tipo de epíteto negativo (dizendo o que nós *não* somos, isto é, não-quantitativos), então não tenho clareza sobre sua utilidade. Como declarou Peter Grahame (1994, p. 4):

> a noção de que a pesquisa qualitativa é não-quantitativa é verdadeira, mas não é informativa: precisamos de mais do que uma definição negativa.

Neste segundo sentido, a "pesquisa qualitativa" parece prometer que evitaremos ou excluiremos a ênfase das técnicas estatísticas e da mecânica dos tipos de métodos quantitativos usados em, digamos, pesquisa de levantamento ou epidemiologia. Entretanto, o perigo de se usar esse termo é que ele parece assumir uma preferência fixada ou avaliação predefinida do que é pesquisa "boa" (isto é, qualitativa) e "ruim" (isto é, quantitativa). Na verdade, a escolha entre diferentes métodos de pesquisa deve depender do que se está tentando descobrir.

Por exemplo, se você quer descobrir como as pessoas pretendem votar, então um método quantitativo, como um levantamento social, pode parecer a escolha mais adequada. Por outro lado, se está preocupado em explorar as histórias de vida ou o comportamento cotidiano das pessoas, então podem ser preferíveis os métodos qualitativos. O Quadro 2.1 apresenta mais três exemplos de como o tema de pesquisa deve guiar o uso de métodos quantitativos ou qualitativos.

Faça o Exercício 2.1
nesse momento

Mais adiante neste capítulo consideraremos se o tipo de questões apresentadas no Quadro 2.1 podem, às vezes, tornar sensato adotar tanto abordagens quantitativas quanto qualitativas. No entanto, também se deve ter em mente que os métodos são, com

QUADRO 2.1 Métodos qualitativos ou quantitativos?

1. Imagine que você quer estudar as respostas das equipes das ambulâncias às chamadas de emergência. Uma maneira de fazê-lo seria examinar as estatísticas que indicam o tempo que as equipes demoram para responder a uma emergência. No entanto, essas estatísticas podem não dizer tudo. Por exemplo, quando começa a correr o tempo de resposta dos serviços de emergência (quando se atende o telefone ou quando a equipe da ambulância recebe a informação do telefonista)? Também não é importante examinar como telefonistas e serviços de ambulância avaliam a seriedade das chamadas? Assim, a pesquisa qualitativa pode ser usada para investigar como as estatísticas são coletadas, por exemplo, quando o tempo começa a correr e o que conta localmente como um incidente "sério". Observe que esta não é apenas uma questão de as estatísticas serem tendenciosas (o que os pesquisadores quantitativos reconhecem), mas também uma questão de inevitável (e necessária) intrusão de julgamentos de bom senso na tomada de decisão prática (Garfinkel, 1967).
2. Digamos que você esteja interessado no que determina a dieta dos adolescentes. Então, faz um levantamento que lhes indaga sobre as influências em sua escolha de refeição (por exemplo, pais, irmãos, grupos de amigos, propaganda, etc.). Todavia, a "influência" é, de fato, uma maneira adequada de descrever o fenômeno? Por exemplo, um estudo qualitativo pode mostrar que os padrões alimentares surgem em vários contextos, incluindo negociações com os pais sobre questões práticas, como quem faz a comida e quando a comida é servida. Portanto, a dieta dos jovens não é um resultado simples de conjuntos diferentes de "influências" (Eldridge e Murcott, 2000).
3. Imagine que você quer estudar as decisões sobre a política para acusar delinquentes juvenis de um crime. Parece que ser encontrado com uma arma vai conduzir a uma acusação criminal. Mas que tipo de arma? Para responder a essa pergunta, você codifica registros oficiais, dá um código "1" ao uso de uma arma de fogo e "2" ao uso de um instrumento contundente, como um bastão de beisebol. Mas o que vai fazer se alguns ofensores usarem *as duas* armas (Marvasti, 2004, p. 9-10)? Você simplesmente modifica seu sistema de codificação, ou acrescenta um estudo qualitativo de encontros em que a polícia e os promotores públicos graduam a "gravidade" de uma ofensa e a probabilidade de se obter uma condenação ao decidir se acusa um jovem de um crime (Sudnow, 1968a)?

frequência, avaliados de diferentes formas. Isto é mostrado no Quadro 2.2, que se baseia nos termos usados pelos oradores em uma conferência sobre métodos de pesquisa.

O Quadro 2.2 mostra como as considerações imprecisas e avaliativas entram em jogo quando os pesquisadores descrevem os métodos qualitativos e quantitativos. Dependendo de seu ponto de vista, o Quadro 2.2 sugere que a pesquisa quantitativa era superior porque, por exemplo, é isenta de julgamento de valor. A implicação, nesse caso, é que a pesquisa quantitativa apenas relata de forma objetiva a realidade, enquanto a pesquisa qualitativa é influenciada pelos valores políticos do pesquisador. Por outro lado, outras pessoas podem argumentar que essa isenção de julgamento de valor na ciência social é indesejável ou impossível.

O mesmo tipo de argumento ocorre com respeito à "flexibilidade". Para algu-

QUADRO 2.2 Características reivindicadas de métodos qualitativos e quantitativos

Qualitativos	Quantitativos
Suave	Rígidos
Flexível	Fixado
Subjetivo	Objetivo
Político	Isenta de julgamento de valor
Estudo de caso	Levantamento
Especulativo	Testagem de hipótese
Fundamentado	Abstrato

Fonte: Halfpenny, 1979, p. 799

mas pessoas, essa flexibilidade encoraja os pesquisadores qualitativos a serem inovadores. Para outras, a flexibilidade pode ser criticada como significando falta de estrutura. Por outro lado, ser "fixado" significa dar essa estrutura à pesquisa, mas sem flexibilidade.

Entretanto, esta não é, de modo algum, uma discussão equilibrada. Fora da comunidade das ciências sociais, há pouca dúvida de que os dados quantitativos têm a preferência. Os governos preferem a pesquisa quantitativa porque ela imita a pesquisa de suas próprias instituições (Cicourel, 1964, p. 36). Eles querem respostas rápidas baseadas em variáveis "confiáveis"). De igual maneira, muitas agências de financiamento de pesquisa chamam os pesquisadores qualitativos de "jornalistas ou cientistas maleáveis", cujo trabalho é "chamado de não-científico, apenas exploratório ou inteiramente pessoal e repleto de vieses" (Denzin e Lincoln, 1994, p. 4).

O público em geral encara os dados quantitativos com um misto de respeito e desconfiança ("você pode dizer o que quiser com números": "mentiras, malditas mentiras e estatísticas"). Isto é refletido pelos meios de comunicação. Por um lado, as pesquisas de opinião pública são tratadas como noticiáveis – em particular imediatamente antes de eleições. Por outro lado, as estatísticas de desemprego e inflação são, com frequência, vistas com desconfiança – sobretudo quando parecem contradizer sua própria experiência (as estatísticas que mostram que a inflação caiu podem não ser dignas de crédito se você vê subir os preços dos produtos que compra").

Por esta razão, no final do século XX, em muitos países ocidentais, a suposta confiabilidade da pesquisa quantitativa estava começando a estar sob uma importante ameaça. O fracasso dos levantamentos das intenções de voto nas eleições gerais britânicas de 1992 (quase comparável ao similar fracasso dos estudos de pesquisa por telefone nos Estados Unidos durante a corrida presidencial Truman-Dewey em 1948) tornou o público um pouco cético sobre essas estatísticas – ainda que as instituições envolvidas insistissem que estavam apresentando apenas declarações das atuais intenções de voto, e não previsões do resultado real.

Parte do ceticismo do público sobre as estatísticas talvez seja consequência da maneira como os governos escolheram seletivamente os números. Por exemplo, embora a administração dos Estados Unidos mantenha estatísticas sobre os soldados norte-americanos mortos no Iraque, não publica dados sobre os números de cidadãos iraquianos mortos desde o início da Guerra do Iraque em 2003. Ou, para usar um segundo exemplo, em 2005, o então ministro da fazenda britânico anunciou uma mudança nos anos que constituíam o atual ciclo econômico. Embora essa mudança parecesse ser puramente técnica, ela permitiu ao Tesouro Britânico sancionar o aumento da dívida nacional que, sob os métodos anteriores, quebraram a "regra de ouro" dos ministros com relação aos empréstimos públicos.

No entanto, estas preocupações só podem constituir um "pequeno ponto" na história contínua do domínio da pesquisa quantitativa. Os pesquisadores qualitativos ainda se sentem, em grande parte, cidadãos de segunda classe cujo trabalho tipicamente evoca desconfiança: o "padrão ouro" é a pesquisa quantitativa.

Entretanto, até agora lidamos com pouco mais do que termos vazios, aparentemente relacionados ao fato de os pesquisadores estarem usando ou não algum tipo de estatística. Se, como eu já declarei, o valor de um método de pesquisa deve ser adequadamente aferido apenas em relação ao que você está tentando descobrir, precisamos agora esboçar os usos e os abusos dos métodos quantitativos *e* qualitativos.



Link

Para artigos sobre debate qualitativo *versus* quantitativo:
www.qualitative-research.net/fqs/fqs-e/inhalt1-01-e.htm

2.1 QUANDO A PESQUISA QUANTITATIVA É APROPRIADA

Até agora temos assumido que a pesquisa quantitativa sempre envolve estudar as estatísticas oficiais ou fazer um levantamento. Antes de se decidir em relação à pesquisa quantitativa, é necessário saber a série de opções disponíveis. Bryman (1988) discutiu os cinco principais métodos de pesquisa quantitativa de ciências sociais, apresentados no Quadro 2.3.

Para facilitar o entendimento do Quadro 2.3, será usado um exemplo baseado na análise quantitativa da estatística oficial. O exemplo está relacionado aos dados extraídos da General Social Survey (GSS) realizado todos os anos pelo US National Opinion Research Center (NORC) e discutida por Procter (1993).

Procter mostra como é possível usar dados para calcular o relacionamento entre duas ou mais variáveis. Os sociólogos há muito estão interessados na "mobilidade social" – o movimento entre diferentes *status* na sociedade no período de vida de um indivíduo ou entre gerações. Os dados do GSS podem ser usados para calcular o último, como mostra a Tabela 2.1.

Na Tabela 2.1, está apresentado o relacionamento entre a ocupação do pai e a ocupação do filho. Nesse caso, a ocupação do pai é a variável "independente" porque

QUADRO 2.3 Métodos de pesquisa quantitativa

Método	Características	Vantagens
Levantamento social	Amostras aleatórias Variáveis mensuradas	Representativas Teste de Hipóteses
Experimento	Estímulo experimental e grupo de controle não-exposto ao estímulo	Medição precisa
Estatística oficial	Análise de dados previamente coletados	Grandes conjuntos de dados
Observação "estruturada"	Observações gravadas em "horário" predeterminado	Confiabilidade das obs ervações
Análise de conteúdo	Categorias predeterminadas usadas para contar o conteúdo dos produtos dos meios de comunicação de massa	Confiabilidade das medidas

Fonte: Adaptada de Bryman, 1988, p. 11-12.

TABELA 2.1 Ocupação dos respondentes por meio da ocupação do pai

		Ocupação do pai	
		Não-manual	Manual
Ocupação do filho	Não-manual	63,4%	27,4%
	Manual	36,6%	72,6%

Fonte: Adaptada de Procter, 1993, p. 246.

é tratada como a possível causa da ocupação do filho (a variável "dependente"). Por isso, as informações na tabela precisam ser lidas de cima para baixo, e não de um lado para o outro.

A Tabela 2.1 parece mostrar uma associação entre as ocupações de pai e filho. Por exemplo, do grupo com pais com ocupação não-manual, 63,4% estavam eles próprios em empregos não-manuais. No entanto, entre os filhos com pais em ocupações manuais, somente 27,4% estavam realizando trabalho não-manual. Como a amostra de mais de mil pessoas foi recrutada aleatoriamente, podemos ter confiança, dentro de limites especificáveis, de que é improvável que essa correlação seja obtida por acaso.

Entretanto, os pesquisadores qualitativos são relutantes em passar das declarações de correlação para declarações causais. Por exemplo, as ocupações tanto do pai quanto do filho podem estar associadas a outra variável (digamos, fortuna herdada), que está por trás do aparente vínculo entre as ocupações de pai e filho. Devido a essa variável "antecedente", não podemos declarar com confiança que a ocupação do pai é uma *causa* importante da ocupação do filho. Na verdade, como a variável antecedente faz com que as duas variem juntas, a associação entre as ocupações de pais e filhos é enganosa ou "espúria".

Ao longo destas linhas, Procter (1993, p. 248-9) faz a observação interessante de que aí parece haver uma correlação marcante entre o preço do rum em Barbados e o nível salarial dos ministros metodistas – isto é, em qualquer ano que se pesquise, ambos sobem ou descem juntos. Entretanto, não devemos nos precipitar e concluir que isto significa que as destilarias de rum financiam a Igreja Metodista. Como observa Procter, tanto o preço do rum quanto os salários dos ministros podem simplesmente estar respondendo a pressões inflacionárias. Por isso, a correlação inicial é "espúria".

Faça o Exercício 2.2 nesse momento

Enquanto observava o Quadro 2.3 e a Tabela 2.1, você pode ter ficado perplexo pela extensão em que a pesquisa social quantitativa usa a mesma linguagem empregada em, digamos, física, química ou biologia. Como comenta Bryman (1988, p. 12):

> A pesquisa quantitativa é... um gênero que usa uma linguagem especial... [similar] às maneiras como os cientistas falam sobre como investigam a ordem natural – variáveis, controle, medição, experimento.

Às vezes, isto tem levado os críticos a declarar que a pesquisa quantitativa ignora as diferenças entre os mundos natural e social, deixando de entender os "significados" trazidos para a vida social. Essa acusação está frequentemente associada aos críticos que rotulam a pesquisa quantitativa como "positivista" (por exemplo, Filmer et al., 1972).

Infelizmente, **positivismo** é um termo muito enganoso e emotivo. Não só é difícil de definir, mas poucos pesquisadores quantitativos o aceitariam (ver Marsh, 1982, Cap. 3). Em vez disso, a maioria dos pesquisadores quantitativos argumentaria que não pretende produzir uma ciência de leis (como a física), mas simplesmente busca produzir um conjunto de generalizações cumulativas baseadas no exame crítico de dados – isto é, a "ciência" como foi definida anteriormente.

Na minha opinião, neste nível, muitas das diferenças aparentes entre a pesquisa quantitativa e qualitativa devem desaparecer – embora alguns pesquisadores qualitativos continuem a insistir que não querem ter nada a ver com essa versão limitada de ciência (ver Seção 2.7). Em contraste, pelo menos a meu ver, os pes-

quisadores qualitativos devem elogiar, em vez de criticar, o desejo dos pesquisadores quantitativos de reunir e examinar dados criticamente (ver Capítulo 8). Eles ocasionalmente também precisam reconsiderar se os métodos qualitativos podem ser inapropriados para uma questão de pesquisa específica.

Tome um tema de pesquisa que apareceu em um anúncio de emprego em um jornal: como a adversidade psicossocial está relacionada à morbidade e ao cuidado da asma? O anúncio explicava que esse problema seria estudado por meio de entrevistas qualitativas. Minha dúvida imediata foi: como as entrevistas qualitativas podem ajudar a lidar com esse tema? O problema não é que as pessoas com asma não sejam capazes de responder a perguntas sobre seu passado ou, é claro, que possam mentir ou confundir o entrevistador. Ao contrário, como todos nós quando estamos diante de um resultado (nesse caso, uma doença crônica), elas vão documentar seu passado de uma maneira que se ajuste a ele, destacando algumas características e excluindo a ênfase de outras. Em outras palavras, o entrevistador estava convidando para uma "reescrita" retrospectiva da história (Garfinkel, 1967), com uma ligação desconhecida com o problema causal ao qual essa pesquisa está relacionada.

Isto não é negar que dados valiosos podem ser reunidos de tal estudo qualitativo; ao contrário, significa dizer que vai tratar de uma questão totalmente diferente – **narrativas** (da doença, nesse caso) – em que as "causas" e as "associações" atuam como movimentos retóricos. Em contraste, um estudo quantitativo pareceria estar muito mais apropriado à questão de pesquisa proposta. Os levantamentos quantitativos podem ser usados em amostras muito maiores do que as entrevistas qualitativas, permitindo que fossem feitas inferências a populações maiores. Além disso, esses levantamentos têm medidas padronizadas, **confiáveis**, para determinar os "fatos" com que o estudo está relacionado. Na verdade, por que um estudo quantitativo de grande escala deveria estar restrito a levantamentos ou entrevistas? Se eu quisesse ter um conhecimento confiável e generalizável sobre a relação entre as duas **variáveis** (adversidade psicossocial e morbidade da asma), começaria analisando os registros hospitalares.

2.2 OS EQUÍVOCOS DA PESQUISA QUANTITATIVA

A tentativa de Procter para controlar correlações espúrias foi possível devido ao estilo quantitativo de sua pesquisa. Isso tem a desvantagem de ser dependente de métodos de levantamento com todas as dificuldades concomitantes. Como declaram Fielding e Fielding: "Os próprios procedimentos mais avançados de levantamento só manipulam dados que tinham de ser obtidos em algum momento por aqueles que aplicavam o questionário" (1986, p. 12). Como veremos no Capítulo 4, o que as pessoas dizem em resposta a perguntas de entrevista não tem uma relação estável com o modo como elas se comportam em situações que ocorrem naturalmente. Mais uma vez, Fielding e Fielding fazem a seguinte observação importante: "Os pesquisadores que fazem generalizações a partir de um levantamento amostral para uma população mais ampla ignoram a possível disparidade entre o discurso dos atores sobre alguma questão principal e a maneira como respondem às perguntas em um contexto formal" (1986, p. 21).

O estudo de caso ilustra por que uma dependência de métodos puramente quantitativos pode negligenciar a construção social e cultural das "variáveis" que a pesquisa quantitativa procura correlacionar. Como dizem Kirk e Miller (1986), as "atitudes", por exemplo, não atacam apenas o interior das mentes das pessoas, e pesquisá-las depende de se fazer toda uma série de suposições analíticas. Eles concluem:

Estudo de caso

OS ARTISTAS SÃO LUNÁTICOS LOUCOS POR SEXO?

Eis uma reportagem de jornal sobre os resultados de um levantamento por questionário comparando os artistas com o público em geral:

> Os artistas têm uma probabilidade maior de compartilhar seus principais traços comportamentais com os esquizofrênicos e ter em média duas vezes mais parceiros sexuais que o resto da população

Eis como este estudo foi realizado:

> Os psicólogos enviaram um questionário para uma série de artistas anunciando-o em uma importante revista de artes visuais e escrevendo para poetas conhecidos... outros questionários foram distribuídos entre a população em geral, colocados aleatoriamente em caixas de correio... outro conjunto de questionários foi preenchido por um grupo de pacientes diagnosticados com esquizofrenia.
>
> ("Mental illness link to art and sex", *The Guardian*, 30 de novembro de 2005)

É claro que o problema com esta abordagem quantitativa é que as respostas a esses questionários podem ser extremamente inconfiáveis. Um crítico foi ainda mais contundente:

> Que monte de porcaria. Os responsáveis por isso deviam ser mortos. Melhor ainda, deviam ser obrigados a ter vários milhares de parceiros sexuais. De preferência, artistas esquizóides, maus, feios, psicóticos. Depois mortos.
>
> Para começar, eles só pesquisaram 425 pessoas, colocando anúncios e fazendo perguntas aleatoriamente em pasquins de artistas, lidos apenas por aqueles que choramingam no lava-pés evolucionário do lago do gene artístico. Nunca se deve esperar que as pessoas digam a verdade sobre suas particularidades sexuais. Elas mentem. Sempre. Elas mentem para si mesmas – por que diriam a verdade aos outros?
>
> (Dinos Chapman, *The Guardian*, 1º de dezembro de 2005)

> O pesquisador de levantamento que discute não está errado em fazê-lo. Ao contrário, o pesquisador está errado se não reconhece a base teórica sobre a qual é significativo fazer medições dessas entidades e fazê-lo com as perguntas do levantamento. (Kirk e Miller, 1986, p. 15)

Segundo suas críticas, muita pesquisa quantitativa conduz ao uso de um conjunto de procedimentos *ad hoc* para definir, contar e analisar variáveis (Blumer, 1956; Cicourel, 1964; Silverman, 1975). A conclusão é que os pesquisadores quantitativos inconscientemente usam os métodos da vida cotidiana, mesmo quando reivindicam objetividade científica (Cicourel, 1964; Garfinkel, 1967). Por isso, alguns pesquisadores qualitativos têm preferido descrever como, na vida cotidiana, nós de fato procuramos definir, contar e analisar.

Deixe-me tentar concretizar esta crítica por meio de um exemplo. Mais de 30 anos atrás, dois sociólogos americanos, Peter Blau e Richard Schoenherr, realizaram um estudo de várias grandes organizações. O estudo é interessante para nos-

sos propósitos atuais porque é explicitamente baseado em uma crítica dos métodos qualitativos. Na opinião dos autores, um número excessivo de pesquisas na década de 1960 usou métodos qualitativos para descrever aspectos "informais" da organização – do mesmo modo que os empregados percebem sua organização e agem de acordo com tais percepções, em vez de agir de acordo com o "livro de regras" organizacional.

Blau e Schoenherr (1971) sugeriram que era o momento de mudar o equilíbrio e concentrarem-se na organização "formal", na maneira como os cargos são oficialmente definidos e quantos "níveis" existem na hierarquia organizacional. Essas características são vistas como **variáveis**, sendo possível ser produzidas correlações estatísticas ao mesmo tempo confiáveis e válidas.

Veja como a lógica quantitativa aparentemente simples funcionou na prática. Blau e Schoenherr usaram como dados os organogramas organizacionais que mostram as hierarquias e as funções do cargo. Infelizmente, sob seu ponto de vista, como reconhece um revelador capítulo anterior, os organogramas são frequentemente ambíguos e variam em estrutura de uma organização para outra. Por conseguinte, foi necessário discutir seu significado em entrevistas com "informantes-chave" em cada organização. Usando essas informações, Blau e Schoenherr criaram medidas padronizadas de vários aspectos da estrutura organizacional, como "hierarquia" e "especificidade do cargo". O resultado foi um conjunto de correlações estatísticas que mostram convincentemente o relacionamento entre as variáveis que Blau e Schoenherr criaram.

Infelizmente, dada a indeterminação dos dados com os quais estavam trabalhando, os autores engajaram-se em uma série de decisões sensíveis, mas, sem dúvida, *ad hoc* para padronizar as diferentes formas em que as pessoas falam sobre sua própria organização. Por exemplo, eles decidiram integrar em uma categoria os dois graus de "escrevente" que pareciam organograma da organização.

Esta decisão foi guiada por uma lógica estatística que exigia medidas "confiáveis" e claramente definidas. No entanto, a decisão dos pesquisadores tem uma relação desconhecida com a maneira como os participantes da organização em questão de fato estão relacionados com o painel e como ou quando eles o invocam. Na verdade, Blau e Schoenherr foram impedidos de examinar essas questões, pois decidiram permanecer em um nível puramente "estrutural" e evitar o comportamento "informal". Isso implica que sua interpretação do significado das correlações estatísticas assim obtida, embora, sem dúvida, estatisticamente rigorosa, é, de igual modo, *ad hoc*.

O que temos, então, é um belo caso de "a carroça na frente dos bois". Blau e Schoenherr adotam uma lógica puramente estatística a fim de substituir os entendimentos do bom senso por explicações científicas baseadas em variáveis quantificáveis, aparentemente confiáveis. Apesar disso, eles, de modo inevitável, apelam para o conhecimento do bom senso, tanto ao definir suas "variáveis" quanto ao interpretar suas correlações. Por isso, o objetivo quantitativo de estabelecer definições "operacionais" em um estágio inicial da pesquisa social pode ser um processo arbitrário que desvia a atenção dos procedimentos cotidianos que definem o sentido das pessoas de meios específicos. Em consequência disso, os dados "rígidos" nas estruturas sociais que os pesquisadores quantitativos afirmam proporcionar podem se transformar em uma miragem (ver também Cicourel, 1964). Isto é ilustrado pelos dois exemplos do Quadro 2.4.

Estes exemplos breves (e não aleatórios!) permitem entender o tipo de críticas com frequência dirigidas à pesquisa puramente quantitativa por "tipos" mais qualitativos. Como o espaço é restrito, o Quadro 2.5 resume estas críticas.

QUADRO 2.4 Os limites dos métodos quantitativos

1. Digamos que você esteja interessado na discriminação racial e pensa em realizar um estudo quantitativo. Primeiro, vai precisar de uma **definição operacional** de seu tema. Por exemplo, a discriminação racial deve ser definida legalmente? Você deve seguir a perspectiva das vítimas e dos potenciais agressores, ou deve você mesmo definir o termo: o que quer que decida, sua pesquisa estará delimitada pela maneira como você define o fenômeno desde o início (Marvasti, 2004, p. 11).
2. Imagine que você queira descobrir se crianças pequenas que conseguem conquistar a simpatia de outras darão bons professores. Então, você administra um questionário psicológico a uma amostra dessas crianças. Depois, conduz um **estudo de laboratório** para ver se aquelas que têm uma alta pontuação em "empatia" são melhores para instruir outras crianças em como realizar uma tarefa simples, como construir uma torre de brinquedo (O´Malley, 2005). Entretanto, será que as respostas de seu questionário dizem-lhe algo sobre como a "empatia" é exibida e reconhecida na vida cotidiana? Além disso, quando você assiste a um vídeo do estudo de laboratório, precisará decidir se a instrução foi ou não bem-sucedida em qualquer caso particular. No entanto, isso levanta um conjunto de dificuldades. Se uma criança que está sendo bem instruída termina a torre, como você sabe que isso foi consequência da instrução da outra criança? Além disso, como a criança instruída define o que lhe estava sendo instruído? A própria velocidade em que os pesquisadores codificam o comportamento do instrutor e do instruído minimiza o modo como o recipiente da ação codifica a atividade.

QUADRO 2.5 Algumas críticas em relação à pesquisa quantitativa

1. A pesquisa quantitativa pode chegar a uma "codificação rápida", envolvendo pouco ou nenhum contato com as pessoas ou com o "campo".
2. As correlações estatísticas podem estar baseadas em "variáveis" que, no contexto de interação em que ocorram naturalmente, são arbitrariamente definidas.
3. A especulação após o fato sobre o significado das correlações envolve os processos de raciocínio de bom senso que a ciência tenta evitar (ver Cicourel, 1964, p. 14-21).
4. A busca de fenômenos "mensuráveis" significa que valores não-percebidos são incluídos na pesquisa pela simples inserção de conceitos extremamente problemáticos e inconfiáveis como "discriminação" ou "empatia".
5. Embora seja importante testar as hipóteses, uma lógica puramente estatística torna o desenvolvimento de hipóteses uma questão trivial e não consegue ajudar na geração de hipóteses a partir dos dados (ver Glaser e Strauss, 1967, discutido na Seção 3.2.8).

Deve-se perceber que o Quadro 2.5 contém apenas queixas relativas a alguma pesquisa quantitativa. Além disso, como os pesquisadores quantitativos raramente são "tolos", muitos tratam essas questões a sério e tentam superá-las. Assim, por exemplo, os epidemiologistas, que estudam as estatísticas oficiais sobre doenças, e os criminologistas estão absolutamente conscientes do caráter problemático do que é registrado como, digamos, um transtorno psiquiátrico (Prior, 2004) ou uma agressão criminosa (Noaks e Wincup, 2004). Do mesmo modo, os bons pesquisadores quantitativos estão conscientes dos problemas envolvidos na interpretação das correlações estatísticas em relação ao que as variáveis envolvidas "significam" para os participantes (ver Marsh, 1982, Cap. 5).

À luz desta qualificação, observa-se, por fim, que uma insistência de que qualquer pesquisa válida deve seguir uma lógica puramente quantitativa apenas descartaria o estudo de muitos fenômenos interessantes relacionados ao que as pessoas de fato fazem em suas vidas cotidianas, seja em seus lares, escritórios, seja em outros locais públicos e privados. Porém, como mostra a próxima seção, uma visão equilibrada deve aceitar tanto os pontos fortes quanto as limitações da pesquisa quantitativa.

2.3 O SENTIDO DA PESQUISA QUALITATIVA

Os pesquisadores qualitativos sugerem que não devemos afirmar que as técnicas usadas na pesquisa quantitativa são a *única* maneira de estabelecer a validade de achados da pesquisa qualitativa ou de campo. Isso significa que várias práticas que se originam de estudos quantitativos podem ser *inadequadas* para a pesquisa qualitativa, as quais incluem as suposições de que a pesquisa das ciências sociais só pode ser válida se baseada em definições operacionais de variáveis, dados experimentais, estatísticas oficiais ou a amostragem aleatória de populações, e de que os dados quantificados são os únicos fatos sociais válidos ou generalizáveis.

Críticos da pesquisa quantitativa declaram que tais suposições têm vários defeitos (ver Cicourel, 1964; Denzin, 1970; Schwartz e Jacobs, 1979; Hammersley e Atkinson, 1995; Gubrium, 1988). Esses críticos observam que os experimentos, as estatísticas oficiais e os dados de levantamento são, na verdade, inadequados para algumas das tarefas das ciências sociais. Por exemplo, eles excluem a observação do comportamento nas situações cotidianas. Portanto, embora a quantificação seja *às vezes* útil, ela pode tanto ocultar quanto revelar processos sociais básicos.

Considere o problema da contagem das atitudes nos levantamentos. Todos nós temos atitudes coerentes sobre quaisquer temas que um pesquisador deseja investigar? E como as "atitudes" se relacionam ao que realmente fazemos – às nossas práticas? Ou pense nas estatísticas oficiais sobre a causa de morte comparadas a estudos de como o pessoal médico (Sudnow, 1968b), os patologistas e os estatísticos (Prior, 1987) cuidam das mortes. Observe que isso *não* quer dizer que essas estatísticas sejam tendenciosas. Ao contrário, quer sugerir que há áreas da realidade social que esse tipo de estatística não consegue mensurar.

O principal ponto forte da pesquisa qualitativa é a capacidade para estudar fenômenos simplesmente indisponíveis em qualquer lugar. Os pesquisadores quantitativos estão corretamente preocupados em estabelecer correlações entre variáveis. No entanto, embora sua abordagem nos diga muito sobre as idas e vindas de alguns fenômenos (por exemplo, aconselhamento), ela precisa se satisfazer com uma definição puramente "operacional" do fenômeno e não tem os recursos para descrever como esse fenômeno é localmente constituído (ver Figura 2.1). Como resultado, sua contribuição para os problemas sociais é, na verdade, desigual e limitada.

entrada → [o fenômeno] → saídas

FIGURA 2.1 O fenômeno esquecido na pesquisa quantitativa.

Como vimos pelos dados do aconselhamento no Capítulo 1, um ponto forte da pesquisa qualitativa é que ela usa dados que **ocorrem naturalmente** para encontrar as sequências ("como") em que os significados dos participantes ("o quê") são exibidos e, assim, estabelecer o caráter de algum fenômeno (ver Figura 2.2).

os quês → [o fenômeno] → os comos

FIGURA 2.2 O fenômeno reaparece.

As Figuras 2.1 e 2.2 mostram que há ganhos e perdas na tendência dos pesquisadores quantitativos de definir os fenômenos desde o início por meio do uso de definições operacionais, as quais auxiliam a medição, mas podem perder a visão do modo em que os fenômenos sociais se tornam o que são em determinados contextos e em determinadas sequências de ação. Como vimos no Capítulo 1, **sensibilidade contextual** significa que os pesquisadores qualitativos observam como um fenômeno aparentemente estável (por exemplo, uma tribo, uma organização ou uma família) é, de fato, unido por seus participantes.



Link

Para mais informações sobre a importância das sequências de ação, ver meu artigo em:

http://www.qualitative-research.net/fqs/fqs-e/inhalt3-05-e.htm



Dica

Quando pesquisar algum fenômeno, tente colocá-lo entre aspas como uma ajuda para pensar sobre o que esse fenômeno vem a ser em um determinado contexto. Isso pode levá-lo a perceber que está diante de um conjunto de fenômenos que podem ser marcados por hífens – por exemplo, a família-no lar; a família-em público; a família-como é descrita pela mídia; a família-como é retratada em sentenças criminais, etc. Essa abordagem também é uma maneira útil de restringir o problema de pesquisa.

2.4 OS EQUÍVOCOS DA PESQUISA QUALITATIVA

Infelizmente, a sensibilidade contextual nem sempre é mostrada pelos pesquisadores qualitativos. Às vezes, eles se esquecem de colocar os fenômenos entre aspas e buscam algum objeto "essencial" com frequência aparentemente localizado dentro das mentes das pessoas como "significado" ou "experiência". Por exemplo, alguns pesquisadores qualitativos usam entrevistas abertas, como os programas de entrevista da TV, para tentar captar diretamente as percepções dos indivíduos. Essa abordagem **romântica** indisponibiliza as situações e os contextos aos quais seus sujeitos se referem (ver Figura 2.3).

percepções → [o fenômeno] → reações

FIGURA 2.3 O fenômeno esquecido em (algumas) pesquisas qualitativas.

Era bastante ruim quando o romantismo estava na base de algumas pesquisas qualitativas e em todos os programas de entrevista. Na atualidade, isso está sendo usado para justificar o gasto de bilhões de dólares. Apesar de todas as evidências que as missões espaciais não-tripuladas nos dão muito mais simples e econômicas, eu ouvi recentemente na BBC World News um professor do California Institute of Technology (Caltech) apoiar os planos do Presidente Bush para uma missão tripulada à Marte, dizendo: "Realmente ter a experiência de um ser humano em Marte é importante. Isso significa que milhões de pessoas na Terra também podem experimentá-la."

Esta ideia de uma experiência totalmente nova, como vimos no Capítulo 1, é o sonho dos turistas sofisticados. No contexto das viagens espaciais, isso ignora a maneira como tanto os astronautas quanto os espectadores de TV necessariamente vão se basear em imagens preexistentes (que variam desde *Guerra nas Estrelas* até visitas anteriores a locais estranhos) para extrair sentido do que vêem em um planeta distante.

Não são apenas (alguns) pesquisadores qualitativos que interpretam mal o potencial do que estão fazendo. Pesquisa qualitativa é regularmente mal categorizada pelos outros. Por exemplo, em muitos manuais de metodologia das ciências sociais orientados em termos quantitativos, a pesquisa qualitativa é com frequência tratada como uma metodologia relativamente menor. Como tal, é sugerido que ela deveria apenas ser contemplada nos estágios iniciais ou "exploratórios" de um estudo. Encarada assim, a pesquisa qualitativa pode ser usada para familiarizar o indivíduo com um ambiente antes que tenha início uma amostragem e uma contagem sérias.

Esta opinião está expressada no seguinte trecho de um texto mais antigo. Observe como os autores se referem aos "dados não-quantificados", sugerindo que os dados quantitativos representam um padrão:

> A inspeção de dados *não-quantificados* pode ser bastante útil se for feita periodicamente no decorrer de todo um estudo, em vez de adiado para o fim da análise estatística. Em geral, um incidente isolado observado por um pesquisador atento contém a chave para um entendimento de um fenômeno. Se o cientista social se conscientiza dessa implicação em um momento em que ele pode ainda fazer acréscimos a seu material ou explorar mais os dados que já coletou, ele pode enriquecer consideravelmente a qualidade de suas conclusões. (Selltiz et al., 1964, p. 435, grifo nosso)

Apesar da visão "amigável" destes autores em relação aos usos de dados "não-quantificados", eles assumem que a "análise estatística" é a base da pesquisa. Um enfoque similar vai ser encontrado, um quarto de século mais tarde, em outro texto sobretudo quantitativo:

> A pesquisa de campo é, em sua essência, uma questão de o indivíduo imergir em um conjunto de eventos... que ocorrem naturalmente para obter um conhecimento de primeira mão da situação. (Singleton et al., 1988, p. 11)

Observe a ênfase na "imersão" e seu contraste implícito com a pesquisa posterior, mais concentrada. Isso é enfatizado na identificação subsequente dos autores da pesquisa qualitativa ou de campo com a "exploração" e com a "descrição" (1988, p. 296) e a sua aprovação do uso da pesquisa de campo "quando se sabe relativamente pouco sobre o tema que está sendo investigado" (1988, p. 298-9).

Estas reservas têm alguma base devido ao fato de que a pesquisa qualitativa é, por definição, mais forte nas narrativas descritivas longas do que as tabelas estatísticas. O problema que emerge então é como um pesquisador desse tipo vai categorizar os eventos ou as atividades descritas. Isto é, às vezes, conhecido como o problema da **confiabilidade**. Como diz Hammersley (1992, p. 67), a confiabilidade

> diz respeito ao grau de consistência com que os exemplos são designados à mesma categoria por diferentes observadores ou pelo mesmo observador em diferentes ocasiões.

A questão da consistência surge em especial porque a escassez de espaço significa que muitos estudos qualitativos proporcionam aos leitores pouco mais do que resumos de dados breves e convincentes. Como declara Bryman (1988, p. 77) sobre um típico estudo de observação:

> As anotações de campo ou as transcrições expandidas estão raramente disponíveis; estas seriam muito úteis para permitir que o leitor formulasse suas próprias suposições sobre a perspectiva das pessoas que foram estudadas.

Além disso, mesmo quando as atividades das pessoas são gravadas em áudio ou vídeo e transcritas, é possível que a confiabilidade da interpretação das transcrições seja gravemente enfraquecida por uma falha em anotar pausas, justaposições ou movimentos corporais aparentemente triviais, mas, em geral, fundamentais. Por exemplo, um estudo de consultas médicas pretendia estabelecer se os pacientes de câncer haviam entendido que sua condição era fatal. A primeira vez que os pesquisadores ouviram as gravações de consultas hospitalares relevantes, eles, às vezes, acharam que não havia evidência de que os pacientes haviam captado as declarações muitas vezes cautelosas de seus médicos com respeito ao prognóstico. Entretanto, quando as fitas foram novamente

transcritas, foi demonstrado que os pacientes usaram expressões muito leves (como "sim" ou mais frequentemente "mm") para indicar que eles estavam captando a informação. Do mesmo modo, os médicos puderam monitorar os silêncios dos pacientes e reformular suas declarações de prognóstico (ver Clavarino et al., 1995).

Alguns pesquisadores qualitativos declaram que uma preocupação com a confiabilidade das observações só surge na tradição da pesquisa quantitativa. Como o que eles chamam de posição "positivista" não vê diferença entre os mundos natural e social, medidas confiáveis da vida social só são necessárias no caso dos "positivistas". Inversamente, é argumentado que, quando tratamos a realidade social como estando em constante fluxo, não faz sentido se preocupar se os instrumentos de pesquisa realizam uma medição precisa (por exemplo, Marshall e Rossman, 1989).

Essa posição descartaria qualquer pesquisa sistemática, pois implica que não podemos assumir quaisquer propriedades estáveis no mundo social. No entanto, se admitimos a possível existência dessas propriedades, por que outro trabalho não deve replicá-las? Como declaram Kirk e Miller (1986, p. 72):

> Os pesquisadores qualitativos não podem mais se permitir evitar a questão da confiabilidade. Embora o ponto forte da pesquisa de campo sempre esteja na sua capacidade de extrair a validade das proposições, os resultados continuarão (razoavelmente) ignorados na ausência de atenção à confiabilidade. Para se calcular a confiabilidade, é preciso que o investigador científico documente seu procedimento.

Uma segunda crítica da pesquisa qualitativa relaciona-se à profundidade das explicações que ela oferece, o que é, às vezes, conhecido como o problema do **anedotalismo**, revelado na maneira como os relatórios de pesquisa, às vezes, apelam para poucos "exemplos" significativos de alguns fenômenos aparentes, sem nenhuma tentativa de analisar dados menos claros (ou mesmo contraditórios (Silverman, 1989a). Esse problema é apresentado com muita clareza por Bryman (1988, p. 77):

> Há uma tendência para uma abordagem anedotal no uso dos dados em relação a conclusões ou explicações na pesquisa qualitativa. Conversas breves, fragmentos de entrevistas não-estruturadas... são usados para oferecer evidências de uma contenção particular. Há base para inquietação, pois a representatividade ou a generalidade dos fragmentos raramente é avaliada.

A queixa do "anedotalismo" questiona a **validade** de muitas pesquisas qualitativas. "Validade" é outra palavra para indicar autenticidade (ver Capítulo 8). Às vezes, duvida-se da validade de uma explicação porque o pesquisador claramente não fez nenhuma tentativa para lidar com casos contrários. Às vezes, a imersão estendida no "campo", tão característica da pesquisa qualitativa, conduz a um certo preciosismo sobre a validade da interpretação do próprio pesquisador de "sua" tribo ou organização. Ou, às vezes, a demanda dos editores das revistas por artigos cada vez mais curtos significa que o pesquisador é relutantemente conduzido apenas a usar exemplos "significativos" – algo que pode acontecer de uma maneira muito parecida nas ciências naturais, nas quais, por exemplo, tem sido mostrado que os assistentes de laboratório selecionam *slides* "perfeitos" para a conferência importante de seu professor (ver Lynch, 1984).

Faça o Exercício 2.3 nesse momento

Apesar dos problemas afins, as dúvidas sobre confiabilidade e validade da pes-

quisa qualitativa têm conduzido muitos pesquisadores quantitativos a menosprezar o valor da primeira. No entanto, como já vimos, esse "acreditar desacreditando" tem sido mais do que equilibrado pelas críticas da pesquisa quantitativa oferecidas por muitos pesquisadores qualitativos.

Até agora temos tendido a supor que você enfrenta uma escolha ou/ou entre os métodos qualitativos e quantitativos. No entanto, isso raramente acontece. Nas duas próximas seções deste capítulo, quero sobretudo chamar sua atenção para duas maneiras de trabalhar com os dois tipos de dados:

- combinar estudos qualitativos e quantitativos para tratar do tema de pesquisa
- usar tabulações quantitativas simples como um meio de conseguir maior validade para o estudo qualitativo.

2.5 COMBINANDO PESQUISA QUANTITATIVA E QUALITATIVA

Há três maneiras principais de combinar a pesquisa quantitativa e qualitativa:

1. Usar a pesquisa qualitativa para explorar um tema particular visando a montar um estudo quantitativo. Por exemplo, se você está planejando um questionário sobre preconceito racial, pode ser conveniente começar realizando entrevistas semi-estruturadas com líderes comunitários e policiais, juntamente com **grupos focais** compostos de membros de diferentes comunidades étnicas.
2. Começar com um estudo quantitativo a fim de estabelecer uma **amostra** de respondentes e de estabelecer os contornos amplos do campo. Depois, usar a pesquisa qualitativa para observar em profundidade uma questão-chave por meio de algumas das amostras anteriores.
3. Engajar-se em um estudo qualitativo que utilize dados quantitativos para localizar os resultados em um contexto mais amplo.

Na Seção 2.4, vimos como os pesquisadores quantitativos justificavam a abordagem 1. Entretanto, como este livro é destinado aos pesquisadores qualitativos, não direi mais nada sobre tal abordagem e irei me concentrar nas abordagens 2 e 3. Assim fazendo, usarei dois estudos esclarecedores extraídos do trabalho de Julia Brannen (2004).

2.5.1 Da pesquisa quantitativa para a pesquisa qualitativa

Brannen (2004, p. 319) estava interessada no retorno das mulheres ao trabalho após a licença maternidade e na experiência de seus filhos com diferentes tipos de creches. Os objetivos amplos iniciais do estudo, definidos antes de Brannen se unir ao projeto, eram:

> descrever as histórias e as experiências das mães e dos filhos; avaliar seu bem-estar e seu desenvolvimento, incluindo o tipo e a estabilidade do cuidado não-parental... vários métodos [quantitativos] seriam usados, incluindo entrevistas, observações e avaliações do desenvolvimento. (Brannen e Moss, 1991, p. 18)

Como ela observa, isto significava que o estudo foi, a princípio, conceituado em termos quantitativos, usando-se métodos de análise estatística para examinar os efeitos da atividade profissional materna sobre as mulheres e sobre as crianças. Entretanto, a pesquisadora declarou que o enfoque nas mães tornou o estudo original unilateral, deixando os pais de fora e tendendo a assumir que o cuidado por parte das mães era a norma desejada. Em suas palavras,

> em termos do foco conceitual, aconteceu um importante deslocamento... de um enfoque nas mães para um enfoque no lar. Ao explorar as razões por que as mães estavam (ou não) trabalhando nos primeiros anos dos filhos, também procuramos entender a contribuição dos pais e as maneiras como as mães encaravam o papel de provedor dos homens e a sua contribuição para paternidade, cuidado dos filhos e tarefas domésticas. (Brannen, 2004, p. 318)

Como resultado, a pesquisa agora procurava problematizar as suposições teóricas que até então tinham servido de base para a literatura de pesquisa existente, principalmente psicológica, sobre "mães trabalhando" que "encaravam o cuidado materno como a norma desejada e assumiam que o cuidado não-materno era ruim para as crianças" (2004, p. 318).

Embora os pesquisadores não tivessem os recursos para entrevistar os pais diretamente e embora a observação dos relacionamentos pai-filho continuassem, em grande parte a se concentrar nas mães, foram realizadas mudanças no planejamento e na metodologia do estudo. Os entrevistadores eram agora solicitados a adotar um modo de entrevistar flexível e detalhado, no qual os participantes da pesquisa eram encorajados a falar bastante e a introduzir e a articular suas preocupações. Os novos dados mostraram como as mães encaravam suas situações e responsabilidades e as maneiras como elas e suas famílias organizavam e construíam ativamente o emprego e o cuidado dos filhos.

Estes novos dados qualitativos revelaram ambiguidades previamente ocultadas nos dados do questionário. Por exemplo,

> em muitos casos, foi manifestada uma boa quantidade de crítica ou ambivalência, especialmente quando as mulheres narravam incidentes específicos. Entretanto, os comentários críticos eram, em geral, desmentidos ou qualificados em resposta a questões globais diretas relacionadas à satisfação com a participação dos maridos... Dessa maneira, eram confrontadas as contradições e identificados os processos pelos quais a insatisfação era subestimada ou explicada. (Brannen e Moss, 1991, p. 20)

O estudo de Brannen revelou uma maneira frutífera de acompanhar um levantamento de questionário com uma pesquisa mais detalhada, qualitativa. Como disseram Brannen e Moss (1991, p. 19):

> os dados qualitativos detalharam as respostas codificadas... ou acrescentaram novos significados. Por exemplo, o exame da maneira como as mulheres descreveram as decisões relacionadas ao retorno ao emprego conduziu a um entendimento de que aquelas que não retornaram não encaravam isso de modo algum como uma decisão, enquanto aquelas que pretendiam retornar viam isso como uma decisão mais individual do que familiar. Se as questões tivessem sido apenas tratadas de modo quantitativo, esses *insights* teriam sido perdidos.

Entretanto, isto não significava que os dados do questionário fossem inúteis. Em vez disso,

> os dados quantitativos mostraram-se bastante úteis para estabelecer padrões de comportamento, em termos transversais e no decorrer do tempo – por exemplo, a mobilidade ocupacional, a divisão do trabalho doméstico e o contato com a rede social. (Brannen e Moss, 1991, p. 19)



Link

Para outro exemplo de combinação proveitosa de dados qualitativos e quantitativos, ver:

www.children-go-online.net

Este é o relatório de um estudo em grande escala do uso da internet pelas crianças do Reino Unido. Foi baseado em um projeto de pesquisa de três estágios:

1. *qualitativo*: 14 grupos focais com indivíduos de 9 a 19 anos, em observações em casa e em painéis *online*.
2. *quantitativo*: entrevista e levantamento por questionário de 1.511 e 906 pais.
3. *qualitativo*: mais 13 grupos focais com crianças em decorrência dos achados quantitativos.

2.5.2 Dos dados qualitativos para contextos mais amplos

No final da década de 1990, Brennen envolveu-se com pesquisadores de cinco países em um estudo entre nações das visões dos jovens sobre trabalho e vida familiar com respeito a seus futuros (Brannen et al., 2002). O método de coleta de dados envolveu uma abordagem qualitativa – grupos focais e entrevistas individuais com diferentes grupos de jovens de 18 a 30 anos, selecionados segundo a fase da vida relacionada à educação e ao emprego e também segundo o nível educacional e ocupacional (Brannen, 2004, p. 322).

No entanto, quando chegou o momento de interpretar os dados entre as nações, Brannen e seus colegas pesquisadores perceberam que precisavam saber mais sobre os contextos estruturais e institucionais de cada país. Para descobrir isso, examinaram estatísticas oficiais em cada um dos cinco países estudados.

Este estudo mostra uma maneira proveitosa de se usar dados quantitativos a fim de estabelecer a base para os achados de um estudo qualitativo. É também uma abordagem que usada pelos pesquisadores estudantes. Por exemplo, se você está rea-



Dica

- Combinar dados qualitativos e quantitativos pode ser tentador, porque a abordagem parece lhe dar um quadro mais amplo. No entanto, é necessário estar consciente de que muitas fontes de dados significam que você terá de aprender muito mais habilidades de análise de dados. Também vai precisar evitar a tentação de passar para outro conjunto de dados quando está encontrando dificuldades em analisar um conjunto de material.

- Com frequência, o desejo de usar muitos métodos surge porque se quer atingir muitos aspectos diferentes de um fenômeno. No entanto, isso pode significar que você ainda não restringiu suficientemente o tema. Às vezes, uma melhor abordagem é tratar a análise de diferentes tipos de dados como um "ensaio" para o estudo principal. Como tal, ela é um teste útil do tipo de dados que se pode mais facilmente coletar e analisar.

- "Mapear" um conjunto de dados sobre outro é uma tarefa mais ou menos complicada, dependendo de sua estrutura analítica (ver triangulação). Em particular, se você trata a realidade social como construída de diferentes maneiras em diferentes contextos, então você não pode apelar para um "fenômeno" isolado que todos os dados aparentemente representem.

lizando algumas entrevistas abertas sobre perspectivas de emprego com seus colegas estudantes, faz sentido consultar dados do censo para avaliar até que ponto sua amostra pequena é representativa e também para examinar as estatísticas oficiais sobre os caminhos profissionais daqueles com nível universitário.

Entretanto, em geral, não é tão *sensato* para os alunos suplementar um estudo qualitativo com seu trabalho de pesquisa quantitativa. Lembre-se de que, no estudo anterior que descrevi, Brannen tinha a vantagem de ter uma equipe de pesquisadores que já havia planejado e realizado um levantamento por meio de questionário quantitativo. Em contraste, a dica seguinte vai lembrá-lo dos recursos e do tempo mais limitados do pesquisador estudante.

2.6 MEDIÇÕES QUANTITATIVAS NA PESQUISA QUALITATIVA

> Em nossa visão pragmática, a pesquisa qualitativa implica um compromisso com as atividades de campo. Não implica um compromisso com os "números". (Kirk e Miller, 1986, p. 10)

Entre as pessoas que iniciam um projeto de pesquisa, havia uma história de que nenhum bom pesquisador qualitativo deveria sujar suas mãos com números. Às vezes, esse sentimento é apoiado por críticas profundas da base lógica subjacente a algumas análises quantitativas (Blumer, 1956; Cicourel, 1964). Entretanto, mesmo aqui a história tem enfatizado mais a crítica do que o desenvolvimento de estratégias positivas, alternativas.

As várias formas da pesquisa qualitativa, através das quais são feitas tentativas de descrever os processos sociais, compartilham um defeito. O leitor crítico é obrigado a ponderar se o pesquisador escolheu apenas aqueles fragmentos de dados que corroboram sua argumentação. Quando são citados e explicados os casos desviantes (cf. Strong, 1979a; C. Heath, 1981), o leitor sente-se mais confiante com relação à análise. Mas ainda restam dúvidas sobre a persuasão das reivindicações feitas com base em alguns poucos exemplos selecionados.

Nesta parte do capítulo, serão feitas algumas sugestões práticas sobre como os dados quantitativos talvez sejam incorporados na pesquisa qualitativa. Tais sugestões fluem da minha própria experiência de pesquisa em vários estudos, um dos quais está discutido brevemente.

Não se quer defender aqui a pesquisa quantitativa ou positivista como tal. Não estou interessado nos projetos de pesquisa que se concentram nos métodos quantitativos e/ou são indiferentes ao problema interpretativo do significado. Em vez disso, tentarei demonstrar alguns usos da quantificação na pesquisa que é planejada para ser qualitativa e interpretativa.

Serão apresentadas técnicas de contagem simples que podem oferecer um meio de levantar todo o corpo de dados comumente perdido na pesquisa intensiva, qualitativa. Em vez de confiar na palavra do pesquisador, o leitor tem uma chance de obter uma percepção do valor dos dados como um todo. Depois, os pesquisadores podem testar e rever suas generalizações, dirimindo dúvidas perturbadoras sobre a acurácia de suas impressões sobre os dados.

Como Cicourel (1964) observou muitos anos atrás, em uma sociedade burocrática e tecnológica, os números falam. Na atualidade, com a ciência social qualitativa em julgamento, não podemos nos permitir viver como eremitas, cegos às críticas globais e teóricas aos possíveis usos analíticos e práticos da quantificação. No novo milênio, acredito que esse caso também é fortemente defendido. O estudo de caso seguinte usa técnicas simples de contagem em um estudo qualitativo.

Estudo de caso

CLÍNICAS DE CÂNCER

Em um estudo de observação de clínicas de câncer britânicas (Silverman, 1984), eu formei uma impressão de algumas diferenças nas relações médico-paciente quando o tratamento era "privado" (isto é, serviço remunerado) em oposição a "público" (isto é, proporcionado pelo British National Health Service).

Um dos principais objetivos do estudo era comparar o que, acompanhando Strong (1979a), eu chamei de "regra cerimonial" observada em duas clínicas do NHS e uma clínica do setor privado. Meu método de análise foi, em grande parte, qualitativo e, como Strong, usei extratos do que pacientes e médicos disseram, além de apresentar uma breve **etnografia** do local e alguns dados comportamentais. Além disso, construí um formulário de codificação que me permitiu combinar várias medidas superficiais de interações médico-paciente.

Este formulário de codificação permitiu-me gerar algumas medidas quantitativas simples. O objetivo era demonstrar que a análise qualitativa era razoavelmente representativa dos dados como um todo. Por vezes, contudo, os números revelavam que a realidade não estava de acordo com minhas impressões gerais. Por conseguinte, a análise foi restringida e as caracterizações do comportamento da clínica foram especificadas com mais cuidado.

Minha impressão era que a clínica privada encorajava um serviço mais "personalizado" e permitia que os pacientes orquestrassem seu cuidado, controlassem a agenda e conseguissem algum controle "territorial" do local. Na minha discussão dos dados, como Strong, eu cito trechos de consultas para apoiar esses pontos, embora me refira aos casos desviantes e ao contínuo uso de formulários encontrados nas clínicas do NHS.

Os dados quantitativos superficiais que registrei não permitiam nenhum teste real do principal ponto do argumento. Não obstante, ofereciam uma medida resumida das características da amostra total, o que permitia uma especificação mais próxima das características das clínicas privadas e do NHS. Para ilustrar, examinarei brevemente os dados sobre a duração da consulta, a participação do paciente e a ampliação do escopo da consulta.

Minha impressão geral era a de que as consultas privadas duravam consideravelmente mais do que aquelas das clínicas do NHS. Quando examinados, os dados realmente mostraram que as primeiras eram quase duas vezes mais longas que as segundas (20 minutos *versus* 11 minutos). Entretanto, eu me lembrei de que, por razões especiais, uma das clínicas do NHS tinha consultas anormalmente curtas. Achei que uma comparação mais justa das consultas nos dois setores deveria excluir essa clínica e só devia comparar consultas dadas por um determinado médico em ambos os setores.

Esta amostra pequena de casos revelou que a diferença na duração entre as consultas no NHS e nas clínicas privadas foi reduzida a uma média de menos de 3 minutos, o que era ainda estatisticamente significante, embora a significância tenha sido reduzida. Finalmente, se eu comparasse apenas os *novos* pacientes vistos pelo mesmo médico, os pacientes do NHS tiveram mais 4 minutos de atenção em média – 34 minutos *versus* 30 minutos na clínica privada. Esse último achado não era esperado e teve interessantes implicações para a avaliação geral dos custos e benefícios do indivíduo na "clínica privada". É possível, por exemplo, que o horário mais rígido das consultas na clínica privada possa limitar a quantidade de tempo dedicado aos novos pacientes.

Como uma ajuda adicional à análise comparativa, eu medi a participação do paciente na forma de perguntas e declarações não-provocadas. Mais uma vez, foi encontrada uma diferença extremamente importante: nessa medida, os pacientes particulares participaram muito mais da consulta.

Entretanto, mais uma vez considerando apenas os pacientes vistos pelo mesmo médico, a diferença entre as clínicas tornou-se muito pequena e *não*-significativa. Por fim, não foi encontrada nenhuma diferença significante no grau em que as questões não-médicas (por exemplo, o trabalho ou as circunstâncias domésticas do paciente) foram discutidas nas clínicas.

(continua)

Estes dados quantitativos foram um verificação útil das declarações bastante entusiasmadas sobre o grau de diferença entre o NHS e as clínicas privadas. Em contrapartida, deve ser lembra-

Estudo de caso

do que meu maior interesse era a "regra cerimonial" das três clínicas. Reuni um número considerável de conversas em que os médicos e os pacientes pareciam se comportar na clínica privada de uma maneira diferente daquela que conhecíamos sobre as consultas no hospital do NHS. A questão era: os dados quantitativos oferecem algum apoio às minhas observações?

A resposta era, até certo ponto, positiva. Duas medidas quantitativas foram proveitosas em relação à regra cerimonial. Uma lidava com a extensão em que o médico determinava o tratamento ou o atendimento segundo a conveniência do paciente. A segunda media se os pacientes ou o médico envolviam-se em uma curta conversa polida um com o outro sobre suas vidas pessoais ou profissionais (chamei isto de "dedução [elicitation] social"). Como mostra a Tabela 2.1, as duas medidas revelaram diferenças importantes na direção esperada, segundo o modo privado ou do NHS.

TABELA 2.2 Clínicas privadas e do NHS: regras cerimoniais

	Clínica privada (n = 42)	Clínicas do NHS (n = 104)
Tratamento ou atendimento fixado segundo a conveniência do paciente	15 (36%)	10 (10%)
Dedução social	25 (60%)	31 (30%)

Agora, evidentemente, os dados mostrados na Tabela 2.2 não poderiam oferecer prova das minhas reivindicações sobre as diferentes formas interacionais. Entretanto, associados aos dados qualitativos, eles proporcionavam forte evidência da direção da diferença, assim como proporcionaram-me uma medida simples da amostra como um todo que contextualizava os poucos trechos de conversas que foi possível usar.

Devem ser percebidos dois limites à metodologia empregada no estudo de caso:

- As tabulações dependiam de notas de observação de campo. Sem acesso a gravações em fita dos encontros médico-paciente, o banco de dados dependia das inferências que fiz na época. Por isso, carecia de alguma **confiabilidade**, porque não podia declarar usar **descritores de baixa inferência**.
- O estudo também carecia de alguma credibilidade teórica. Eu estava usando um modelo **construcionista** interessado em descrever os próprios métodos dos atores de organizar o mundo. Porém, as categorias que contei (por exemplo, "dedução social") eram minhas e tinham uma relação desconhecida com as categorias realmente usadas na época pelas pessoas que eu estava estudando.

Na verdade, é equivocado utilizar-se apenas da contagem. Sem uma base lógica teórica por trás das categorias tabuladas, a contagem proporciona apenas uma validade espúria à pesquisa. Por exemplo, em sua observação do comportamento em classe, Mehan sugere que muitos tipos de quantificação têm apenas um valor limitado:

a abordagem quantitativa da observação em classe é útil para alguns propósitos, isto é, para se avaliar a frequência da fala do professor em comparação com a fala do aluno... Entretanto, a abordagem minimiza a contribuição dos alunos, negligencia o inter-relacionamento entre o comportamento verbal e o não-verbal, obscurece a natureza contingente da interação e ignora as funções (frequentemente múltiplas) da linguagem. (1979, p. 14)

Até certo ponto, quando eu considerei as questões dos pacientes em um estudo de clínicas de câncer, fui de encontro às críticas de Mehan. Embora minha comparação das clínicas fosse teoricamente informada (derivada da discussão de Strong, de 1979, das "regras cerimoniais"), a tabulação foi baseada em categorias duvidosas, baseadas no bom senso. Por exemplo, é muito problemático contar as perguntas dos participantes quando o único dado que se tem são anotações de campo. Sem conseguir reinspecionar uma gravação em fita, minha categoria de "pergunta" tem uma relação desconhecida com as orientações dos participantes.



Dica

Quando você achar que identificou um padrão em alguns dados, tabule exemplos desse padrão em todos os dados. Se você encontrar casos desviantes, use-os para rever seu entendimento desse padrão. Isto é, às vezes, conhecido como indução analítica. Se os dados permitirem, conte as próprias categorias dos participantes como usadas em locais que ocorrem naturalmente.

O estudo das clínicas de câncer mostra que não há razão de os pesquisadores qualitativos não usarem, quando apropriado, medidas quantitativas. As técnicas de contagem simples, teoricamente derivadas e idealmente baseadas nas próprias categorias dos participantes, oferecem um meio para examinar todo o corpo de dados comumente perdidos na pesquisa intensiva, qualitativa. Em vez de confiar na palavra do pesquisador, o leitor tem uma chance de obter uma percepção do valor dos dados como um todo. Depois, os pesquisadores podem testar e rever suas generalizações, dirimindo dúvidas perturbadoras sobre a acurácia de suas impressões sobre os dados.

Por isso, esta seção é finalizada com uma declaração que mostra o absurdo de levar tão longe a distinção qualitativo/quantitativo:

> Então, não estamos diante de uma escolha clara entre palavras e números, ou mesmo entre dados precisos e imprecisos, mas, sobretudo, de uma variação de dados mais precisos para menos precisos. Além disso, as deci-

QUADRO 2.6 As preferências dos pesquisadores qualitativos

1. Uma preferência pelos dados qualitativos – entendida simplesmente como a análise de palavras e imagens, em vez de números.
2. Uma preferência pelos dados que ocorrem naturalmente – observação em vez de experimento, entrevistas não-estruturadas *versus* estruturadas.
3. Uma preferência pelos significados em vez de pelo comportamento – tentando "documentar o mundo do ponto de vista das pessoas estudadas" (Hammersley, 1992, p. 165).
4. Uma rejeição da ciência natural como um modelo.
5. Uma preferência pela pesquisa indutiva, de geração de hipóteses, em vez de testagem de hipóteses (cf. Glaser e Strauss, 1967).

Fonte: Adaptada de Hammersley, 1992, p. 160-72.

> sões sobre o nível de precisão que é apropriado em relação a qualquer declaração em particular devem depender da natureza do que estamos tentando descrever, da provável acurácia de nossas descrições, de nossos propósitos e dos recursos a nós disponíveis, e não do compromisso ideológico com um ou outro paradigma metodológico. (Hammersley, 1992, p. 163)

Faça o Exercício 2.4 nesse momento

2.7 VARIEDADES DE PESQUISA QUALITATIVA

Os métodos usados pelos pesquisadores qualitativos exemplificam uma crença comum de que eles podem proporcionar um entendimento "mais profundo" dos fenômenos sociais do que seriam obtidos em uma **metodologia** puramente quantitativa. No entanto, assim como os pesquisadores quantitativos resistiriam à acusação de que são todos "positivistas" (Marsh, 1982), não há uma doutrina consensual subjacente a qualquer pesquisa social qualitativa.

Não obstante, os escritores de manuais sobre métodos qualitativos, em geral, sentem-se obrigados a definir seu tema e a se arriscar a sugerir o que os pesquisadores qualitativos podem ter em comum. Martyn Hammersley tomou um caminho cauteloso ao declarar que, no máximo, compartilhamos um conjunto de preferências, as quais são apresentadas no Quadro 2.7.

Infelizmente, como o próprio Hammersley reconhece, até mesmo uma lista cautelosa como a do Quadro 2.7 é uma supergeneralização. Por exemplo, para considerar apenas o item 5, após uma história de mais de 100 anos, a pesquisa qualitativa pareceria um pouco estranha se não tivesse **hipóteses** para testar!

Além disso, se consideramos a lista como uma aproximação razoável das principais características da pesquisa qualitativa, começaríamos vendo por que ela é passível de críticas. Como já foi notado, em um mundo onde os números falam e as pessoas usam o termo *hard science*, um fracasso em testar hipóteses, associado a uma rejeição dos métodos da ciência natural, com certeza deixa os pesquisadores qualitativos abertos à crítica.

Portanto, a menos que usemos os critérios negativos de sermos "não-quantitativos", não há doutrina consensual subjacente a toda pesquisa social qualitativa. Em vez disso, há muitos "ismos" que parecem estar por trás dos métodos qualitativos. Nós já vimos como os críticos da pesquisa quantitativa acusam-na de positivista. E muitos leitores deste livro já terão se deparado com outros "ismos", como feminismo e pós-modernismo.

A tentativa mais proveitosa de descrever estas diferentes abordagens dentro da pesquisa qualitativa está em Gubrium e Holstein (1997). Eles usam o termo "idioma" para abarcar tanto as preferências analíticas indicadas por meu termo **modelo** (ver Quadro 1.1) quanto o uso de vocabulários específicos, estilos investigativos e maneiras de escrever. Eles distinguem (e criticam) quatro diferentes "idiomas":

- *Naturalismo* Uma relutância em impor significado e uma preferência para "sair e observar o campo".
- *Etnometodologia* Compartilha a atenção aos detalhes do naturalismo, mas o localiza no estudo da interação-na-conversa.
- *Emocionalismo* Deseja contato "íntimo" com os temas da pesquisa, prefere a entrevista aberta e tenta entender o impacto da biografia dos pesquisadores e dos pesquisados.
- *Pós-modernismo* Procura desafiar os conceitos de "sujeito" e de "campo" e prefere o pastiche à ciência.

Algumas explicações destas ideias são encontrados no Quadro 2.8.

QUADRO 2.7 Quatro idiomas qualitativos

Idioma	Conceitos	Método preferido
Naturalismo	Atores Significados	Observação Entrevistas
Etnometodologia	Métodos dos membros para reunir os fenômenos	Gravações em áudio e vídeo
Emocionalismo	Subjetividade Emoção	Entrevistas Histórias de vida
Pós-modernismo	Representação Pastiche	Vale tudo

Segundo Gubrium e Holstein, os pesquisadores qualitativos habitam "a fronteira viva em ter a realidade e a representação" (1997, p. 102). Nessa fronteira, em sua opinião, cada idioma pende muito para um lado, como segue:

- *Naturalismo* Sua busca do conteúdo das vidas cotidianas oferece profundos *insights* no "o quê" da realidade à custa do "como" da representação da realidade (por parte dos participantes e dos pesquisadores).
- *Etnometodologia* Seu enfoque nas práticas do bom senso proporciona respostas compensadoras às perguntas "como", mas não dá a devida ênfase ao "o quê" dos dados contextuais.
- *Emocionalismo* Ajuda-nos a entender as experiências das pessoas, mas à custa de privilegiar uma categoria do bom-senso ("emoção").
- *Pós-modernismo* Revela práticas de representação, mas pode conduzir a uma negação niilista do conteúdo.

Como uma saída para esta posição puramente crítica, Gubrium e Holstein oferecem três valiosos recursos práticos para o pesquisador qualitativo. Primeiro, buscando um campo intermediário para "lidar com as tensões entre a realidade e a representação" (1977, p. 114), eles mostram como daremos voz a cada outro silenciado do idioma. A figura do *insider*, tão cara ao naturalismo, é tratada como "uma realidade representada" que surge nos próprios relatos dos indivíduos (1977, p. 103). O mesmo se aplica à descrição do emocionalismo das pessoas cujos "sentimentos" são cruciais. Do mesmo modo, o relato da institucionalidade da análise da conversa (ver Capítulo 6) e da **análise da categorização de membro**, de Sack (ver Capítulo 5) mostra como a etnometodologia enfatiza a representação. Por fim, embora devamos respeitar o que o pós-modernismo nos diz sobre a representação, isso é tratado como um incentivo para a descrição empiricamente baseada, e não como seu epitáfio.

Faça o Exercício 2.5 nesse momento

Se a "pesquisa qualitativa" envolve muitos modelos ou idiomas diferentes, potencialmente conflitantes, isso implica que toda a dicotomia "qualitativo/quantitativo" está aberta a questionamento.

No contexto deste livro, eu encaro a maioria dessas dicotomias ou polaridades na ciência social como extremamente perigosas. Na melhor das hipóteses, elas são dispositivos pedagógicos para os alunos obterem uma primeira captação de um campo difícil (elas nos ajudam a aprender o jargão); na pior, são desculpas para não

pensar, o que reúne grupos de sociólogos em "campos armados", relutantes em aprender um com o outro.

A conclusão a que chego é que realizar pesquisa "qualitativa" não deve oferecer proteção dos padrões rigorosos e críticos a serem aplicados a qualquer empresa interessada em extrair "fato" de "fantasia". Por fim, o conhecimento profundamente baseado deve ser o objetivo comum de todas as ciências sociais (ver Kirk e Miller, 1986, p. 10-11). Como diz Hammersley,

> o processo de indagação na ciência é o mesmo, qualquer que seja o método usado, e a fuga aos paradigmas embrutece o debate e impede o progresso. (1992, p. 182)

PONTOS PRINCIPAIS

- Quando comparamos a pesquisa quantitativa e a qualitativa, em geral, encontramos, na melhor das hipóteses, ênfases diferentes entre as "escolas" que contêm muitas diferenças internas.
- Os pesquisadores qualitativos devem celebrar, em vez de criticar, os objetivos dos pesquisadores quantitativos de reunir e selecionar seus dados criticamente.
- A confiabilidade e a validade são maneiras fundamentais de avaliar a pesquisa.
- Alguns tipos de medidas quantitativas podem, às vezes, ser apropriadas na pesquisa qualitativa.
- Entretanto, uma dependência de métodos puramente quantitativos às vezes negligencia a construção social e cultural das "variáveis" que a pesquisa quantitativa procura correlacionar.

LEITURAS RECOMENDADAS

Dois bons tratamentos com extensão de capítulos da relação entre os métodos qualitativos e quantitativos são Julia Brannen, "Working qualitatively and quantitatively" (2004) e Neil Spicer, "Combining qualitative and quantitative methods" (2004). Os textos introdutórios mais úteis são Alan Bryman, *Quantity and quality in social research* (1988), Nigel Gilbert, *Researching social life* (1993) e Clive Seale, *Researching society and culture* (2004b). Declarações sensíveis sobre a posição quantitativa podem ser encontradas em Marsh (1982) (sobre a pesquisa de levantamento) e Hindess (1973) (sobre as estatísticas oficiais).

Além destes textos gerais, os leitores são estimulados a se familiarizar com exemplos de pesquisa qualitativa e quantitativa. Strong (1979a) e Lipset e colaboradores (1962) são exemplos clássicos que mostram respeito tanto pelos dados qualitativos quanto pelos quantitativos.

Exercício 2.1

Devo usar a pesquisa qualitativa?

Ao planejar o projeto de pesquisa, tente responder às seguintes seis perguntas sugeridas por Maurice Punch (1998: 244-5):

1. O que exatamente estou tentando descobrir: perguntas diferentes requerem métodos diferentes para respondê-las.
2. Que tipo de enfoque quero atingir no tema escolhido? Quero estudar este fenômeno ou situação detalhadamente? Ou estou interessado sobretudo em fazer comparações padronizadas e sistemáticas, considerando a variação?
3. Como outros pesquisadores têm lidado com este tema? Até que ponto eu quero alinhar meu projeto com esta literatura?
4. Que considerações práticas devem influenciar minha escolha? Por exemplo, quanto tempo meu estudo pode levar? Eu tenho os recursos para conduzi-lo desta maneira? Posso ter acesso ao caso isolado que quero estudar em profundidade? As amostras e os dados quantitativos estão prontamente disponíveis?
5. Vamos aprender mais sobre este tópico usando métodos quantitativos ou qualitativos? Qual será a compensação do conhecimento de cada método?
6. O que parece funcionar melhor para mim? Estou comprometido com um modelo de pesquisa específico que implica uma metodologia específica? Tenho uma percepção interna de como deve ser um bom estudo de pesquisa?

Exercício 2.2

Este exercício vai lhe dar uma oportunidade de testar seu entendimento dos argumentos de Procter (1993) sobre correlações estatísticas. A Tabela 2.3 relaciona votar em eleições sindicais de tipógrafos com ter amigos que são também tipógrafos. Examine-a cuidadosamente e depois responda às perguntas a seguir. Observe que cada estatística refere-se a uma situação única e, por isso, as colunas não somam 100%. Por exemplo, daqueles com alto interesse político e com amigos tipógrafos, 61% voltaram nas eleições sindicais.

TABELA 2.3 Membros do clube e votação em eleições sindicais: percentagem de participação nas eleições

		Interesse político		
		Alto	Médio	Baixo
Amigos tipógrafos	Sim	61%	42%	26%
	Não	48%	22%	23%

Fonte: Adaptado de Lipset et al., 1962

1. A Tabela 2.3 mostra que existe uma associação entre ter um amigo tipógrafo e participar das eleições sindicais? Explique detalhadamente, referindo-se à tabela.
2. Podemos ser confiantes que o grau de interesse político de um tipógrafo não faz nenhuma correlação entre as amizades e a participação em uma eleição espúria?

Exercício 2.3

Examine qualquer estudo de pesquisa com o qual esteja familiarizado. Depois responda às seguintes perguntas:

1. Até que ponto os métodos de pesquisa (qualitativo, quantitativo ou uma combinação de ambos) são apropriados à natureza das questões de pesquisa que estão sendo formuladas?
2. Até que ponto o uso destes métodos corresponde às críticas das pesquisas qualitativas e quantitativas discutidas neste capítulo?
3. Na sua opinião, como este estudo poderia ter sido melhorado dos pontos de vista metodológico e conceitual?

Exercício 2.4

Este exercício requer um grupo de pelo menos seis alunos, divididos em dois grupos de discussão ("*buzzgroups*").

Imagine que você está submetendo uma proposta para pesquisar o abuso de drogas entre escolares. Cada *buzzgroup* deve agora formar dois "times": o time I é "Quantitativo"; o time II é "Qualitativo".

1. O Time I deve formular um estudo quantitativo para pesquisar este tópico.
2. O Time II deve sugerir limites/problemas neste estudo (Time I para defender).
3. O Time II deve formular um estudo qualitativo para pesquisar este tópico.
4. O Time I deve sugerir limites/problemas neste estudo (Time II para defender).
5. Os dois times devem agora chegar a algumas conclusões.

Exercício 2.5

Este exercício também vai se concentrar no abuso de drogas entre escolares. Pode ser feito em *buzzgroups* ou individualmente.

Seguindo o relato de Gubrium e Hollstein (1997) dos quatro "idiomas" da pesquisa qualitativa (Quadro 2.8), sugira como cada idioma pode:

1. definir um problema de pesquisa delimitado sobre este tema
2. sugerir uma metodologia específica.

parte II

MÉTODOS

3

Etnografia e observação

Objetivos do capítulo

No final deste capítulo, será possível:

- entender os significados e os objetivos da etnografia, da observação e do trabalho de campo;
- reconhecer as escolhas metodológicas que o etnógrafo enfrenta;
- localizar as diferentes posições teóricas que sustentam o trabalho etnográfico;
- entender os fundamentos da análise dos dados de campo, incluindo como fazer anotações de campo e usar teoria fundamentada.

Michael Agar (1986) descreveu uma "visão tradicional" da ciência, a qual aborda qualquer projeto de pesquisa com estes tipos de perguntas:

- Qual é a hipótese?
- Como você vai medir isso?
- Qual o tamanho da amostra?
- Você pré-testou o instrumento?

Agar (1986, p. 12) declara que nem sempre faz sentido formular essas perguntas sobre qualquer trabalho de pesquisa de ciências sociais:

> Para alguns estilos de pesquisa, especialmente aqueles que enfatizam o papel do *teste científico*, estas perguntas fazem sentido. Mas para outros estilos – quando o pesquisador social assume um *papel de aprendizagem* – as perguntas não funcionam. Quando você está na orla de uma aldeia e observa o barulho e o movimento, você pensa: "Quem são as pessoas e o que estão fazendo?". Quando você lê uma história no jornal sobre o descontentamento de jovens advogados com sua profissão, você pensa: "O que está acontecendo aqui?". Hipóteses, medição, amostras e instrumentos são as diretrizes erradas. Em vez disso, você precisa aprender sobre um mundo que você entende encontrando-o em primeira mão e extraindo algum sentido dele.

Embora eu discuta a aparente rejeição de Agar em relação à relevância das perguntas do teste científico para a pesquisa qualitativa (ver Capítulo 8), os exemplos dados nos proporcionam um domínio inicial das perguntas que podem vitalizar os estudos de observação.

Faça o Exercício 3.1 nesse momento

Uma ilustração de um estudo de observação pode trazer à luz como os observadores das ciências sociais tentam responder à pergunta de Agar "O que está acontecendo aqui?" através do que ele denomina "encontrar um mundo em primeira mão". Isto é mostrado no estudo de caso que se segue.

Estudo de caso

TRABALHO EM RESTAURANTE

Mais de meio século atrás, William Foote Whyte (1949) realizou uma observação participante durante mais de um ano em vários restaurantes de Chicago. Ele mostra como, em um negócio de serviço, por exemplo, um restaurante, a organização do trabalho difere de outros lugares. Em vez do padrão industrial, onde um supervisor dá ordens a um trabalhador, em um restaurante, o trabalho origina-se do pedido de um cliente. Whyte mostra como essa diferença terá vários problemas para os trabalhadores de restaurante:

- Quem origina a ação?
- Para quem?
- Com que frequência?
- Com que consequências?

A estrutura social do restaurante funciona como uma resposta organizada a tais problemas, o que é visto nos três padrões que se seguem:

1. Muitos de nós já devemos ter tido a experiência de um membro do corpo de funcionários retirar um cardápio que inocentemente pegamos ao sentar em uma mesa de restaurante. Whyte declara que isso ocorre porque o garçom/garçonete experiente tenta ajustar os clientes a *seu* padrão de trabalho (por exemplo, a sua necessidade de garantir que a mesa tenha sido limpa antes de pegar um pedido). Assim, não reagindo passivamente às iniciativas dos clientes, a equipe dos garçons preserva suas próprias rotinas de trabalho.
2. De volta à década de 1940, as disseminadas desigualdades de gênero causavam um problema para as garçonetes, porque esperava-se que elas transmitissem os pedidos aos cozinheiros principalmente homens. Emergiu uma estrutura que ocultou essa iniciação do trabalho por parte das garçonetes; em vez de gritarem os pedidos para os cozinheiros, as mulheres os escreviam em comandas que eram deixadas no balcão para serem retirados pelos cozinheiros.
3. Os *barmen* também se envolveram em um comportamento informal para se distanciarem da iniciação dos pedidos por parte das garçonetes. Quando tinham muitos pedidos, não se apressavam, e por isso as garçonetes (e seus zangados clientes) simplesmente teriam que esperar. Além disso, em ocasiões de movimento, eles não misturavam um coquetel até que houvesse vários pedidos dele para que pudessem ser misturados juntos.

Meio século mais tarde, o trabalho de Whyte ainda permanece superficial. Seu estudo dos restaurantes mostra a importância do *contexto* e do *processo* no entendimento do comportamento (ver item 3 do Quadro 3.1). Assim, Whyte mostra as habilidades da equipe em reproduzir as hierarquias profissionais e de gênero modificando o fluxo do trabalho e, desse modo, redefinindo atos aparentemente simples. Além disso, apesar das restrições de Agar ao "teste científico", Whyte não permite uma preferência por um projeto de pesquisa não-estruturado conduzir a um estudo que apenas conte histórias sobre alguns exemplos escolhidos. Por exemplo, o estudo dos restaurantes usa importantes medidas quantitativas do número de vezes que diferentes tipos de pessoas iniciam ações.

Faça o Exercício 3.2 nesse momento

É possível denominar os estudo de observação de Whyte como uma etnografia? Na verdade, o que é etnografia? Como a etnografia difere da observação?

A "observação" é quase auto-explicativa. Como Whyte, o observador observa, escuta e registra. Mas a observação, é claro, não é apenas privilégio dos cientistas sociais. Físicos, engenheiros e policiais também fazem suas "observações". É interessante como em nossas vidas cotidianas dependemos de fazer observações um do outro – por exemplo, sobre se categorizar uma pergunta de um estranho como "genuína" ou uma "cantada" (ver Sacks, 1992, I, p. 49, 103, 130-1).

É claro que o *status* das observações das ciências sociais *versus* o que observamos na vida cotidiana é uma questão importante (ver Seção 3.3.2). Uma solução terminológica comum é dizer que os cientistas sociais fazem algo extra com suas observações: eles escrevem etnografias. A etnografia une duas palavras diferentes: "etno", que significa "pessoas", e "grafia", que significa "escrever". A etnografia refere-se, portanto, aos escritos científicos sociais sobre determinadas pessoas. Essa definição simples é expandida da seguinte maneira:

> Etnografia é o estudo das pessoas em locais ou "campo" que ocorrem naturalmente, através de métodos de coleta de dados que captam seus significados sociais e suas atividades comuns, envolvendo a participação direta do pesquisador no local, se não também nas atividades, para coletar dados de uma maneira sistemática. (Brewer, 2000, p. 6)

> A observação do participante, a etnografia e o trabalho de campo são todos usados intercambiavelmente (...) eles podem todos significar despender longos períodos observando pessoas, além de conversar com elas sobre o que estão fazendo, pensando e dizendo, com o objetivo de ver como eles entendem seu mundo. (Delamont, 2004, p. 218)

As origens da etnografia estão na obra dos antropólogos do século XIX que viajaram a fim de observar diferentes culturas pré-industriais (ver Seção 3.1.1). Atualmente, a "etnografia" abrange uma série muito mais ampla de trabalho de estudos de grupos na própria cultura para uma escrita experimental visando intervenções políticas (ver Seção 3.1). Além disso, os etnógrafos de hoje nem sempre "observam", pelo menos diretamente. Eles, em geral, trabalham com artefatos culturais, como textos escritos ou registros de estudo de interações que não observam em primeira mão. Por essa razão, a seguir será usada a palavra "etnografia" com o intuito de me referir a uma abordagem geral e reservar "observação" ao aludir a questões específicas de ética e técnica.

Alguns pesquisadores contemporâneos compartilham a crença dos primeiros antropólogos de que para entender o mundo em "primeira mão" você mesmo precisa participar dele em vez de apenas observar as pessoas a distância. Isso tem dado origem ao que é descrito como o método de **observação participante** (ver Seção 3.2.4). Na verdade, em um sentido bastante geral, a observação participante é mais do que apenas um método. Ela descreve um recurso básico de toda pesquisa social:

> em certo sentido, *toda* pesquisa social é uma forma de observação participante, porque não é possível estudar o mundo social sem ser parte dele. Sob tal ponto de vista, a observação participante não é uma técnica de pesquisa específica, mas um modo de estar-no-mundo característico dos pesquisadores. (Atkinson e Hammersley, 1994, p. 249)

Como este "modo de ser" causa impacto nas especificidades da pesquisa etno-

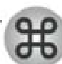
QUADRO 3.1 Objetivos da pesquisa de observação

1. *Ver através dos olhos de*: "ver os eventos, as ações, as normas, os valores, etc., a partir da perspectiva das pessoas que estão sendo estudadas".
2. *Descrição*: "prestar atenção aos detalhes triviais... para nos ajudar a entender o que está acontecendo em um contexto em particular e proporcionar sinais e indicadores para outras camadas da realidade".
3. *Contextualismo*: "a mensagem básica que os pesquisadores qualitativos transmitem é que, seja qual for a esfera em que os dados estejam sendo coletados, só serão entendidos os eventos quando eles estiverem situados no contexto social e histórico mais amplo".
4. *Processo*: "encarar a vida social como envolvendo séries integradas de eventos".
5. *Projetos de pesquisa flexíveis*: "a adesão dos pesquisadores qualitativos à observação dos fenômenos sociais através dos olhos de seus sujeitos tem conduzido a uma cautela com relação à imposição de estruturas de referência anteriores e possivelmente inadequadas às pessoas estudadas". Isso conduz a uma preferência por um projeto de pesquisa aberto e não-estruturado, o que amplia a possibilidade de se chegar a questões inesperadas.
6. *Evitar o uso inicial de teorias e conceitos*: rejeitar tentativas prematuras de impor teorias e conceitos que podem "exibir um ajuste pobre com as perspectivas dos participantes".

Fonte: Adaptada de Bryman, 1988, p. 61-6

gráfica? Bryman (1988) proporcionou uma lista útil das principais características da pesquisa qualitativa. Como está adaptada no Quadro 3.1, ela funciona como um guia simples para o etnógrafo.

A lista de Bryman proporciona uma orientação útil para o novato. O item 2 é particularmente importante: "Descrição: prestar atenção aos detalhes triviais". Uma maneira de entender a importação dos "detalhes triviais" é dizer que o etnógrafo tenta responder à pergunta de Agar: "O que está acontecendo aqui?".



Link

www.qualitative-research.net/fqs/fqs-eng.htm
Use o recurso de busca com as palavras "etnography" e "participant observation".

Com o intuito de mostrar o que está por trás da pergunta aparentemente simples de Agar, usarei o exemplo dos filmes policiais. Se você vai ao cinema sobretudo para ver "ação" (perseguições de carro, prisões, etc.), então terá de fazer um grande esforço para se tornar um bom etnógrafo. Por outro lado, se você é intrigado pelos *detalhes* do trabalho policial e da atividade criminal, está muito mais no caminho certo, porque a observação das ciências sociais é fundamentalmente sobre o entendimento da rotina do que sobre o que parece ser excitante. Na verdade, o bom observador encontra excitação nos tipos de atividades mais cotidianos e triviais.

Veja alguns exemplos dos filmes de "crime". Compare o enredo banal de *LA Confidential* (o usual tiroteio de encerramento, o final feliz) com as surpresas de *Fargo*, dos irmãos Coen (uma mulher grávida como xerife). Pense em como *Fargo* reduz a velocidade de sua narrativa detalhando as vidas triviais da xerife e dos criminosos em uma cidade pequena, bem diferente da ambientação usual em grandes cidades nesse tipo de filme. Ou a busca positivamente etnográfica das características "tediosas" do mundo em *L327*, de Bertrand Tavernier, uma história policial quase sem prisões ou perseguições de carro, mas com um enfoque forte nas rotinas do trabalho policial, enquanto vemos os do departamento de narcóticos parisiense passando a maior parte do tempo sentados em suas escrivaninhas "cozinhando" seus relatórios oficiais.

Fargo e *L327* requerem uma certa disciplina por parte do público, assim como o bom observador encontra interesse no que

é aparentemente rotina. Por exemplo, o modo como o policial prepara sua papelada e guarda seus arquivos pode nos dizer mais sobre suas atividades do que o "tiroteio" ocasional (ver Cicourel, 1968; ver Exercício 5.4).

Até agora, encontrei boas razões para aceitar o item 2 ("descrição") do Quadro 3.1. No entanto, o leitor deve prosseguir com cautela na aceitação acrítica de todos os itens desse quadro.

Como sugeri no Capítulo 1, qualquer tentativa de basear a observação em um entendimento de como as pessoas "vêem" as coisas (item 1) pode rapidamente degenerar em uma perspectiva de bom senso ou de cunho psicológico. Colocando o argumento em sua forma mais extrema, acredito que o etnógrafo deve buscar o que as pessoas de fato fazem, deixando o que as pessoas dizem que "pensam" e "sentem" para as habilidades do entrevistador dos meios de comunicação (ver Seção 1.1.2).

Entretanto, estou indo rápido demais. Vamos diminuir o ritmo e proporcionar mais fundamentos. No restante deste capítulo, serão esclarecidos três aspectos cruciais do trabalho etnográfico e observacional:



Dica

Não assuma que a etnografia é simples de ser seguida. Ela envolve definir um problema de pesquisa, adotar uma orientação teórica e ter métodos rigorosos para registrar e analisar dados. Ver Seção 3.2; ver Hammersley e Atkinson (1995) e Noaks e Wincup (2004, p. 91-3).

- o "foco" do estudo, incluindo "tribos", "subculturas", "reino público" e organizações
- as escolhas metodológicas, incluindo o acesso, a identidade, a definição de um problema de pesquisa, os métodos de registro de dados, a observação – assim como a escuta, o desenvolvimento da análise dos dados etnográficos e o *feedback* aos participantes.

Estudo de caso

FOTOGRAFANDO O COTIDIANO

Muitos anos atrás, a fotógrafa americana Diane Arbus escreveu esta breve nota sobre seus interesses, intitulada "Ritos, hábitos e costumes americanos":

> Quero fotografar as cerimônias importantes de nosso presente porque tendemos, enquanto vivemos aqui e agora, a perceber apenas o que é aleatório e o que informa a seu respeito. Embora lamentemos que o presente não seja como o passado, nos desesperamos de ele algum dia se tornar o futuro, e seus inúmeros hábitos inescrutáveis estão à espera de seu significado. Quero reuni-los como a avó de alguém acondiciona suas conservas, porque eles foram tão lindos. (candidatura bem-sucedida para o Guggenheim Fellowship, 1963).

Arbus prossegue descrevendo a importância da observação das cerimônias (por exemplo, comemorações e competições) e dos locais cerimoniais (por exemplo, salões de beleza ou velórios). Seu projeto é precisamente aquele de bons etnógrafos, como Erving Goffman (ver Seção 3.1.4).

- as questões teóricas, ou seja, a natureza teoricamente derivada da análise etnográfica e as principais abordagens teóricas contemporâneas, incluindo "teoria fundamentada", "naturalismo" e "etnometodologia".

3.1 O FOCO ETNOGRÁFICO

Assim como, segundo Bryman, o pesquisador qualitativo procura observar os fatos no contexto, o aluno precisa ter algum conhecimento básico da tradição histórica da qual surgiram os estudos de observação, porque:

> A pesquisa qualitativa é um fenômeno empírico, socialmente localizado, definido por sua história, e não apenas uma caixa de surpresas contendo todas as coisas que "não são quantitativas". (Kirk e Miller, 1986, p. 10)

Nesta seção, consideremos quatro temas diferentes em que os estudos etnográficos têm se concentrado: tribos, subculturas, esfera pública e organizações.

3.1.1 Estudos das "tribos"

O impulso inicial em favor do trabalho de observação foi antropológico. Os antropólogos, em geral, defendem que, se alguém quer realmente entender um grupo de pessoas, precisa se engajar em um período extenso de observação. O campo de trabalho antropológico envolve rotineiramente a imersão em uma cultura por um período de anos, baseada na aprendizagem da língua e na participação dos eventos sociais.

Um importante estudo inicial surgiu da pesquisa de Malinowski (1922) sobre a vida social cotidiana dos ilhéus trobriand, do Pacífico Ocidental. Como Radcliffe-Brown (1948), Malinowski estava comprometido com uma descrição científica rigorosa das crenças e práticas dos povos "nativos" (ver Atkinson e Hammersley, 1994, p. 249-50).

Entretanto, no início do século XX, a ideia das populações "nativas" com crenças "primitivas" já era familiar aos governantes coloniais do Império Britânico. Na verdade, os governantes empregavam administradores com a tarefa explícita de relatar os costumes dos povos coloniais. Nesse sentido, podia ser declarado que os primeiros antropólogos adotaram uma "metodologia colonial" (Ryen e Silverman, 2000).

Tanto o antropólogo quanto o servidor civil colonial parecem ter percebido o estrangeiro como alguém que era de fora e diferente da classe média branca. Assim, o "estranho" torna-se algo que eles almejam descobrir, pesquisar e entender (é claro que a maioria das pessoas de classe média envolvidas nas culturas estrangeiras e escrevendo sobre elas era de homens).

Este foco na diferença entre a cultura estrangeira e a cultura ocidental aparece de diferentes maneiras tanto nos romances quanto nos trabalhos acadêmicos. A história de Daniel Defoe sobre *Robinson Crusoe* mostra como a classe média entendia o ato de viajar para "o estrangeiro", com Crusoe sendo o representante da civilização que transformava a natureza em cultura. A ansiedade do Sr. Kurtz, de Joseph Conrad, pela África negra e selvagem é revelada quando fantasias febris fazem explodir a máscara de seu funcionário.

Em geral, no entanto, as culturas exóticas estudadas por antropólogos como Malinowski e Evans Pritchard muito frequentemente se revelaram grupos de pessoas dos países do Terceiro Mundo ou ex-Estados coloniais distantes do mundo ocidental e das instituições acadêmicas. Embora os antropólogos tenham reconhecido durante um longo tempo que as posições culturais são relativas, sua insistência no antropólogo como um europeu baseado na ciência clássica parece ter persistido mais

tempo. Essa percepção do pesquisador só foi desafiada quando o próprio grupo de antropólogos tornou-se mais diverso com respeito a gênero, idade, experiência e base metodológica.

Em contrapartida, embora hoje possamos ter nos libertado da maior parte das suposições iniciais da superioridade sem esforço, nem tudo mudou. Como os primeiros antropólogos, somos tentados a fixar um limite em torno das populações "nativas". Do mesmo modo que elas, às vezes irrefletidamente distinguimos o "exótico" através do que parece ser "familiar". Por isso, os primeiros antropólogos podem ter compartilhado com os turistas "sofisticados" modernos uma crença no valor intrínseco especial de toda cultura ainda não afetada pela influência ocidental (ver Seção 1.1.2).

No entanto, os antropólogos contemporâneos não se limitam a criticar os impulsos "coloniais" ou "turísticos" de seus antepassados. Contanto que possamos nos livrar de uma mentalidade colonial, é importante, tanto do ponto de vista prático quanto do analítico, entender outras culturas no contexto de um mundo cada vez mais "globalizado".

Um importante exemplo contemporâneo de uma tentativa deste tipo é encontrado na **antropologia cognitiva**. Como seu nome sugere, a antropologia cognitiva procura entender como as pessoas percebem o mundo, examinando como elas se comunicam. Isto conduz à produção de etnografias ou descrições conceitualmente derivadas de culturas inteiras, concentradas em como as pessoas se comunicam. Por exemplo, Basso (1972) discute as situações em que o povo nativo-americano apache prefere permanecer em silêncio; e Frake (1972) mostra como os subanun, um povo que vive nas Filipinas, designam o *status* social quando conversam durante as cerimônias de bebida.

Enquanto a antropologia cognitiva está, em geral, satisfeita com estudos de caso isolados de povos específicos, a **antropologia estrutural** só está interessada em casos isolados na medida em que eles se relacionam às formas sociais gerais. Os antropólogos estruturais baseiam-se na teoria social e linguística francesa do início do século XX, especialmente em Ferdinand de Saussure e Émile Durkheim. Suas bases principais são o relato de Saussure dos sistemas de sinais (ver Seção 7.4) e a insistência de Durkheim em que as formas de comportamento aparentemente idiossincráticas podem ser vistas como "fatos sociais" que estão incorporados em formas de organização social. Em ambos os casos, o comportamento é encarado como a expressão de uma "sociedade" que funciona como uma "mão oculta", reprimindo e criando a ação humana (ver Levi-Strauss, 1967).

Um caso clássico de um antropólogo usando um estudo de caso para fazer generalizações tão amplas é encontrado no trabalho de Mary Douglas (1975) em uma tribo da África central, os lele. Douglas percebeu que um tamanduá, que os zoólogos ocidentais chamam de "pangolim", era muito importante para a vida ritual dos lele. Para os lele, o pangolim era, ao mesmo tempo, um animal de culto e uma anomalia.

Em parte, isto acontecia porque ele era percebido como tendo características tanto animais quanto humanas: por exemplo, ele tendia a ter apenas um filhote de cada vez, diferentemente da maioria dos outros animais. Ele também não se adequava de imediato na classificação dos lele das criaturas da terra e da água, passando parte de seu tempo na terra e parte na água. Curiosamente, entre os animais que eram caçados, o pangolim parecia único aos lele, pois não tentava escapar e quase sempre se oferecia a seu caçador.

Fiel à sua perspectiva estruturalista, Douglas resistiu a uma reação "turística" e foi além da curiosidade, buscando uma análise sistemática. Ela notou que muitos grupos que percebem entidades anômalas em seu ambiente rejeitam-nas por comple-

to. Considerar seriamente uma entidade anômala pode suscitar dúvida sobre o *status* "natural" do sistema de classificação de seu grupo.

O exemplo clássico de rejeição da anomalia é encontrado no Velho Testamento. Douglas indica que a razão pela qual o porco é sujo, segundo o Velho Testamento, é pelo fato de ele ser anômalo. Ele tem um casco partido, que, segundo o Velho Testamento, o torna limpo; mas não rumina, o que o torna sujo. Portanto, a conclusão é que o porco é, de fato, sujo precisamente pelo fato de ser anômalo. Os ensinamentos do Velho Testamento sobre o casamento consanguíneo funciona da mesma maneira. Embora não se espera que você se case com alguém de outra tribo, casar-se com o filho/a de um casamento entre um membro de sua tribo e uma pessoa de fora é ainda mais desaprovado. Nos dois exemplos, a anomalia é evitada.

Entretanto, os lele são uma exceção: eles celebram o pangolim anômalo. O que isso sugere a Douglas é que pode não haver uma propensão *universal* para rejeitar a anomalia. Se há uma variabilidade de comunidade para comunidade, então isso pode dizer algo sobre sua organização social.

Certamente, há algo especial com respeito à vida social dos lele. Sua experiência das relações com outras tribos tem sido muito bem-sucedida. Eles trocam produtos com elas e têm pouca experiência de guerra.

O que está envolvido em se relacionar bem com outras tribos: significa cruzar com sucesso uma fronteira ou um limite. Mas o que fazem as entidades anômalas? Elas transpõem os limites. Aqui está a resposta para o quebra-cabeças referente ao porquê de os lele serem diferentes.

Douglas sugere que a reação dos lele à anomalia deriva de experiências baseadas em sua organização social. Eles encaram favoravelmente o pangolim porque tal animal transpõe os limites, como eles próprios fazem. Em contrapartida, os antigos israelitas encaravam as anomalias de forma desfavorável porque suas próprias experiências de transpor os limites eram profundamente desfavoráveis. Na verdade, o Velho Testamento conta uma série de intercâmbios desastrosos entre os israelitas e outras tribos.

Através desta comparação histórica, Douglas moveu-se de uma explicação de um caso isolado para uma teoria da relação entre o intercâmbio social e a reação à anomalia. Em sua discussão da **teoria fundamentada**, Glaser e Strauss (1967) descreveram este movimento para a maior generalidade como uma mudança da **teoria substantiva** para a **teoria formal** (ver Seção 3.2.8). Em sua pesquisa sobre as alas hospitalares que cuidavam de pacientes terminais, eles mostram como, usando o método comparativo, podemos transformar relatos a partir da consciência da própria pessoa sobre sua morte iminente (isto é, uma teoria substantiva) em relatos de toda uma série de "contextos conscientes" (teoria formal).

3.1.2 Estudos de subculturas

Uma maneira superficial (e às vezes imprecisa) de distinguir a sociologia da antropologia é dizer que, diferentemente da antropologia, a "tribo" da sociologia é formada pelas pessoas que nos cercam.

Em geral, se supõe que a etnografia sociológica se origina na década de 1920, quando alunos da University of Chicago foram instruídos a largar seus manuais teóricos e ir para as ruas de sua cidade e usar seus olhos e seus ouvidos. Como disse Robert Park a seus alunos na University of Chicago na década de 1920 (observe sua referência a "homens" e "cavalheiros": as questões de gênero estão discutidas na Seção 3.2.4):

> Foi-lhes dito que fossem cavoucar na biblioteca e, desse modo, acumular um volume considerável de anotações

> e uma camada de poeira liberal. Foi-lhes dito para escolher os problemas onde encontrassem pilhas mofadas de registros rotineiros. Isso se chama "sujar as mãos na pesquisa de verdade". Aqueles que os aconselham são homens sábios e honrados. Entretanto, mais uma coisa é necessária: a observação em primeira mão. Vão se sentar nos saguões dos hotéis de luxo e nos degraus de entrada das pensões baratas; sentem-se nos sofás da Gold Coast e nas camas de palha dos cortiços; sentem-se no átrio da orquestra e na casa noturna Star and Garter. Em suma, cavalheiros, vão sujar os traseiros de suas calças na pesquisa real. (Park, citado por Brewer, 2000, p. 13)

A **Escola de Chicago**, como ficou conhecida na década de 1930, tinha duas linhas. Uma estava interessada na sociologia da vida urbana, representada pelo trabalho de Park e Burgess sobre a organização social da cidade em diferentes "zonas" e no movimento da população entre as zonas no correr do tempo. A segunda linha, associada a Everett Hughes, proporcionava uma série de relatos vivos de ambientes urbanos, particularmente concentrados nas ocupações dos "desfavorecidos" e nos papéis "desviantes" (ver Deegan, 2001).

Esta tradição continuou durante duas décadas depois da Segunda Guerra Mundial – às vezes conhecida como a Segunda Escola de Chicago. Na década de 1950, Becker (1953) conduziu um estudo de observação clássico sobre o uso de drogas. Ele estava particularmente interessado no relacionamento entre as percepções dos fumantes de maconha e as interações em que estavam envolvidos. Descobriu que a participação das pessoas em grupos de usuários ensinava-lhes como reagir à droga. Sem essa aprendizagem, os novatos não entenderiam como fumar maconha ou como reagir a seus efeitos. Consequentemente, não entrariam no "barato" e, portanto, não continuariam a usar a droga.

Becker enfatiza que somente no contexto de uma rede social, que proporciona

Estudo de caso

USO DE DROGA

Becker (1953) descreve vários estágios através dos quais os novatos passam em seu caminho para se tornarem fumantes regulares, os quais incluem:

1. *Ensinamento direto* Por exemplo, ser ensinado sobre a diferença entre como fumar maconha e como fumar tabaco; aprender como interpretar seus efeitos e sua importância.
2. *Aprender a desfrutar dos efeitos* Através da interação com usuários experientes, o novato aprende a encontrar prazer nas sensações que, de início, podem ser bastante apavorantes.
3. *Ressocialização após as dificuldades* Até mesmo usuários experientes podem ter uma experiência desagradável ou apavorante com o uso de uma quantidade maior ou de uma qualidade diferente de maconha. Os companheiros de uso irão "acalmá-los", explicando-lhes as razões para essa experiência e assegurando-lhes que podem continuar a usar a droga com segurança.
4. *Aprender a ser um conhecedor* Através do desenvolvimento de uma maior apreciação dos efeitos da droga, tornar-se capaz de distinguir entre diferentes tipos e qualidades da droga.

os meios de interpretação dos efeitos da droga, essas pessoas tornam-se usuários estáveis da maconha. Entretanto, é improvável que essa rede possa ter sido identificada por, digamos, métodos de pesquisa de levantamento interessados nas atitudes dos usuários de maconha.

Estudos de diferentes subculturas são a base da etnografia contemporânea (ver na Seção 4.7 a minha discussão de estudos de uso de droga em culturas adolescentes e de garotas membros de gangues de jovens). Entretanto, como a maioria dos etnógrafos reconhece, a ética de observar esses grupos potencialmente vulneráveis é complicada (ver Capítulo 9).

3.1.3 Estudos da esfera pública

Muitos estudos de subculturas têm lugar em áreas públicas como ruas, shopping centers e parques. No entanto, os etnógrafos que observam o domínio público, às vezes, têm um interesse mais amplo do que a subcultura de grupos específicos. Em vez disso, o objetivo é observar como as pessoas em geral se comportam em alguns contextos públicos; por exemplo, quando usam transporte público (ver Adler e Adler, 1994, p. 384-5; Nash, 1975; 1981).

Três sociólogos – Simmel, Goffman e Sacks – deram ímpeto a este enfoque no espaço público. No século XIX, o sociólogo alemão Georg Simmel (1950) desenvolveu proposições sobre as formas básicas de interação humana segundo o número em um grupo – por exemplo, o que acontece em "díades" (grupos de dois) em comparação com "tríades" (grupos de três). A partir dessas proposições formais, Simmel desenvolveu relatos convincentes sobre o "estranho" e a vida urbana.

A julgar pelo número de referências a seu trabalho por parte de outros autores, Erving Goffman foi provavelmente o sociólogo mais influente a tratar do comportamento face a face no século XX.

O primeiro trabalho de Goffman, baseado em um estudo dos ilhéus shetland na década de 1950, estabeleceu a habilidade do que ele (1959) se referiu como "lidar com a impressão". Isso envolvia as pessoas lidarem com suas próprias aparências controlando as impressões que davam, por exemplo, organizando o que os convidados podiam ver em sua casa. Goffman também distinguiu o "trabalho de figuração" (*face work*), que moldava a interação, mantendo uma ordem cerimonial, do "trabalho de caráter" (*character work*), que servia para manter ou desafiar a postura moral dos indivíduos.

Goffman mostra-nos dois tipos recorrentes de regras usadas para organizar a interação social:

- regras de cortesia, educação e etiqueta (quem é capaz de fazer e dizer o que a quem e de que maneira)
- regras do que é relevante ou irrelevante em um determinado lugar, dependendo da definição da situação.

Como declara Goffmann (1961b, p. 19), estas regras nos dão uma pista no entendimento do que está acontecendo nas definições de situações em encontros face a face, porque,

> em vez de começar perguntando o que acontece quando a definição da situação é derrubada, podemos começar a perguntar que perspectivas essa definição da situação *exclui* quando está sendo satisfatoriamente sustentada. (grifo nosso)

As conferências de Harvey Sacks aos alunos da University of California entre 1965 e 1972 mostraram a influência dos *insights* de Goffman em estudos da esfera pública. Por exemplo, Sacks apresenta uma discussão ao estilo de Goffman de como o "com licença" funciona melhor do que o "olá" como uma "entrada" para se falar com estranhos (Sacks, 1992, II, p. 195; ver também Goffman, 1981, Cap. 1).

Do mesmo modo, a discussão de Sacks de como as aparências são organizadas quando seu espaço privado torna-se público está muito próximo daquela de Goffman (1959). É rotineiro, por exemplo, arrumar a sala de estar de uma maneira diferente quando se está esperando visitas: "As revistas na mesa de café de uma pessoa são rotineiramente vistas como destinadas a sugerir que ela é intelectual ou qualquer outra coisa que o valha" (Sacks, 1992, I, p. 329).

Além disso, Sacks desenvolve este exemplo substituindo a discussão de Goffman (1959) sobre como um visitante pode comparar essas impressões pelas impressões de que um anfitrião era incapaz de controlar, mas "deixou escapar". Como diz Sacks (1992, p. 329):

> Você pode sair de uma casa e dizer que alguém é um impostor em virtude de alguma falta de ajuste entre o que você imaginou inferir de várias coisas na sua casa e o que você descobriu sobre elas além disso.

Observações como estas são feitas no decorrer da vida cotidiana, resolvendo assim o problema de acesso do etnógrafo (ver Seção 3.2.3). Curiosamente, no entanto, muito poucos pesquisadores novatos pensam em usar a esfera pública como uma fonte de dados.

3.1.4 Estudos de organizações

Estudamos e trabalhamos em organizações como universidades e empresas. Com frequência passamos nosso tempo de lazer em grupos sociais organizados. Por isso, não nos surpreende que as organizações se transformem em um campo fértil para o etnógrafo. Na verdade, a maioria de meus dados de pesquisa foram extraídos de organizações, incluindo um departamento de pessoal do governo (ver Seção 5.4.1), consultas ambulatoriais em hospitais e clínicas privadas (Silverman, 1987) e organizações públicas e privadas que oferecem aconselhamento para teste de HIV (ver Seção 1.3.4).

Discussões proveitosas de estudos etnográficos de organizações são encontradas em Boden (1994) e Czarniawska (1998), enquanto Smith (1996) proporciona um relato importante do que ela chama de "etnografia institucional", que procura vincular o que acontece com os indivíduos em estruturas maiores de práticas institucionais. Para simplificar as coisas, vou mais uma vez extrair exemplos do trabalho de Erving Goffman e Harvey Sacks.

O livro de Goffman (1961a), *Asylums*, é provavelmente a única monografia sociológica que foi amplamente lida pelo público em geral. *Asylums* chegou inclusive a entrar (em geral, mal-interpretado) no debate recente sobre o "cuidado comunitário" de pacientes mentais. O "trabalho de caráter" que ele observou entre os ilhéus shetland esteve muito presente no estudo etnográfico de Goffman do que ele denominou "a carreira moral do paciente mental", que é discutida no estudo de caso que se segue.

Assim como Goffman, Sacks não tinha interesse em construir grandes teorias ou métodos de pesquisa isentos de dados, como estudos de laboratório ou mesmo entrevistas, que abstraíssem as pessoas dos contextos do cotidiano. Acima de tudo, os dois pesquisadores se maravilharam diante das habilidades do cotidiano através das quais são mantidas determinadas aparências.

É válido observar o uso de Sacks das ideias de Goffman em seu artigo Notes on police assessment of moral character (Sacks, 1972b), que foi originalmente escrito como um ensaio para o curso de Goffman em Berkeley no início dos anos de 1960 (Sacks, 1972a, p. 280n). Para Sacks, os policiais enfrentam o mesmo tipo de problema que os ilhéus shetland de Goffman: como vão inferir o caráter moral de aparências potencialmente enganosas?

Estudo de caso

HOSPITAIS MENTAIS

Goffman (1961a) sugere que os hospitais mentais, do mesmo modo que outras instituições, como quartéis, prisões, mosteiros e internatos, rompem os limites comuns entre o trabalho, o repouso e o lazer através do uso de várias estratégias para despojar as pessoas de suas identidades não-institucionais – por exemplo, vestindo seus internos em uniformes, chamando-os por um número ou por um apelido institucional.

Diante do que chamou de um "processo de mortificação", Goffman declarou que os internos não eram de modo algum passivos. Engajavam-se em vários "arranjos secundários" que serviam para preservar uma identidade não-institucionalmente definida. Esses ajustes variavam de violações menores das regras ("expedientes") até "usar o sistema" para seu próprio benefício, fazendo um uso hábil dos "locais liberados" e estabelecendo "territórios" privados e coletivos.

Buscando resolver este problema, a polícia "começa a tratar seu campo de ação como um território de aparências normais" (Sacks, 1972b, p. 284). Agora podem tratar de leves variações nas aparências normais como "incongruências" dignas de investigação, trabalhando com a suposição das aparências de crimes "normais" (cf. Sudnow, 1968a).

Assim, os dados de observação contribuem muito para se entender como as organizações funcionam. No entanto, como Sacks compreendeu, o problema de tal trabalho etnográfico é que suas observações, às vezes, são baseadas em uma versão tácita do local em questão. Por exemplo, a importante análise de Strong (1979a) da "regra cerimonial" das consultas médico-paciente, sem dúvida, depende, em parte, de nossa presteza para ler trechos de seus dados no contexto de nosso conhecimento compartilhado do que parecem as consultas médicas.

Por conseguinte, o trabalho etnográfico só nos leva até aí. Ele nos mostra como as pessoas reagem a determinados ambientes, mas não consegue responder a perguntas básicas sobre como as pessoas constituem esses ambientes através de sua conversa (ver minha discussão da **etnometodologia** na Seção 3.3.2). Como dizem Maynard e Clayman:

> Usar termos como "consultório do médico", "sala do tribunal", "departamento de polícia", "sala de aula" e coisas assim para caracterizar os locais... obscurece grande parte do que ocorre nesses locais... Por essa razão, os analistas de conversa raras vezes confiam nos dados etnográficos e, em vez disso, examinam se e como os próprios interagentes revelam uma orientação para o contexto institucional ou para outros contextos. (1991, p. 406-7)

Não confiando nos dados etnográficos, Maynard conclui que as anotações das observações de campo devem ser associadas a dados mais confiáveis, como gravações de áudio ou vídeo do comportamento organizacional (ou institucional) real (ver Seção 3.2.5). Os métodos e as preocupações precisas do que ele denomina **análise de conversação** serão discutidos na Seção 6.3.

3.2 QUESTÕES METODOLÓGICAS

Atkinson e Hammersley (1994, p. 248) sugeriram que a pesquisa etnográfica em

geral envolve as quatro seguintes características:

1. uma forte ênfase na exploração da natureza de fenômenos sociais específicos, em vez de partir para testar hipóteses sobre eles.
2. uma tendência para trabalhar principalmente com dados "não-estruturados", ou seja, dados que não foram codificados no momento da coleta em termos de um conjunto fechado de categorias analíticas.
3. investigação de um pequeno número de casos, talvez apenas um caso, detalhadamente.
4. análise de dados que envolvem interpretações explícitas dos significados e das funções das ações humanas, cujo produto assume sobretudo a forma de descrições e explicações verbais, com a quantificação e com a análise estatística desempenhando no máximo um papel secundário.

A lista de Atkinson e Hammersley indica questões éticas relacionadas ao acesso a casos específicos e a preocupações teóricas (por exemplo, o enfoque do item 4 em "significados e funções das ações humanas"). Na Seção 3.3, examinarei como a teoria entra na etnografia. O Capítulo 9 deste livro é dedicado a questões étnicas.

À primeira vista, no entanto, a caracterização de Atkinson e Hammersley da etnografia parece tratar principalmente da **metodologia**, isto é, das escolhas que enfrentamos no planejamento e na execução de um estudo de pesquisa. Nessa seção, serão analisadas as seguintes questões metodológicas na condução de uma etnografia:

- definição de um problema de pesquisa
- escolha de um local de pesquisa
- obtenção de acesso
- descoberta de uma identidade
- ver e escutar
- registro das observações
- desenvolvimento da análise dos dados de campo
- uso da teoria fundamentada.

3.2.1 Definição de um problema de pesquisa

Na Seção 2.2, declarei que a definição prematura das "variáveis" era perigosa na pesquisa de campo. As definições "operacionais" iniciais oferecem precisão à custa de desviar a atenção dos processos sociais através dos quais os próprios participantes reúnem características estáveis de seu mundo social. Assim, por exemplo, o cientista social qualitativo pode ser relutante em começar definindo, digamos, "depressão" ou "eficiência". Em vez disso, talvez seja preferível examinar como, em diferentes contextos, "depressão" e "eficiência" passam a ser definidos.

A suposição de que se deve evitar a especificação inicial das definições e das hipóteses tem sido comum aos etnógrafos desde a década de 1930. Como Becker e Geer (1960, p. 267) disseram muitos anos atrás:

> Uma parte importante da... pesquisa deve consistir da descoberta de quais problemas [o etnógrafo] pode estudar melhor nesta organização, que hipóteses serão frutíferas e válidas de pesquisar, que observações lhe servirão melhor [sic] como um indicador da presença de fenômenos como, por exemplo, a coesão ou o desvio.

Entretanto, isto não significa que os primeiros estágios de um estudo de observação são totalmente desprovidos de orientação. A tentativa de descrever as coisas "como elas são" está condenada ao fracasso. Sem *alguma* perspectiva ou, no mínimo, um conjunto de questões vitalizantes, não há nada a relatar. Ao contrário da opinião dos empiristas puristas, os fatos *nunca* falam por si mesmos (ver discussão dos

problemas de pesquisa prenunciados por Delamont, 2004, p. 224).

Assumir que a etnografia consiste apenas no ato de sair a campo e induzir observações é totalmente equivocado. Na verdade, tal suposição às vezes é uma desculpa para a pesquisa negligente, não-focalizada. Assim, Mason (1996, p. 6) rejeita a sugestão de que a pesquisa qualitativa pode apenas "descrever" ou "explorar" o mundo social. Como declaram Miles e Huberman, essa pesquisa não focalizada é uma receita para o desastre:

> Quanto mais livre o projeto inicial, menos seletiva a coleta de dados; *tudo* parece importante no início para alguém que está esperando que constructos-chave ou regularidades fundamentais emerjam do local, e essa espera pode ser bastante longa. (1984, p. 28)

Assim, o etnógrafo deve ir além da experiência inicial do trabalho de campo quando qualquer questão parece muito fascinante, cada aspecto parece interconectado e cada leitura que você faz só acrescenta novas ideias (e sugere novas leituras).

Reduzir o escopo é frequentemente a tarefa mais crucial quando os trabalhadores de campo são tentados a juntar a miscelânea a seus dados. Como disse Harry Wolcott (1990, p. 62), a resposta é "fazer menos, com mais profundidade". Isso implica definir estritamente seu problema de pesquisa, usando conceitos extraídos de um **modelo** específico (ver Seção 3.3). Também implica limitar a quantidade dos dados coletados para o que você pode analisar de imediato.

É possível decidir que dados usar perguntando-se quais deles são mais apropriados para o problema de pesquisa definido. Por exemplo, você está mais interessado no que as pessoas estão pensando ou sentindo, ou no que elas estão fazendo?



Dica

Para tornar sua análise efetiva, é imperativo ter um problema de pesquisa limitado com o qual trabalhar. Embora seja útil de início explorar diferentes tipos de problemas, isso, em geral, só deve ser feito para estabelecer o tema de pesquisa com o qual você pode trabalhar mais efetivamente. Também significa que seus dados e sua análise serão parciais? É claro que sim! Mas não há um problema – a menos que você pretenda fazer o impossível, que é apresentar "o quadro inteiro". Por isso, celebre a parcialidade de seu tema e de seus dados e contente-se com o fenômeno particular que lhe é permitido inspecionar (espera-se que em detalhes).

3.2.2 Escolha de um local de pesquisa

Tendo elaborado um tema de pesquisa, será preciso decidir o melhor local para realizar o trabalho de campo. Amir Marvasti (2004, p. 44) dá o exemplo de um pesquisador interessado nos padrões de compras de pessoas que moram em subúrbios. Você vai estudar uma loja de departamentos, um supermercado ou todo um shopping center? Além disso, está mais interessado nos compradores, nos vendedores ou em ambos? Como alternativa, deve, em vez disso, observar as coisas que podem preceder a compra e, digamos, examinar como as pessoas discutem o orçamento familiar em casa?

Talvez não haja uma resposta clara para estas perguntas até você restringir o problema de pesquisa. Talvez a melhor maneira de fazer isso seja associar o pensamento casual com uma pequena observação. "Considerar o todo" em um estágio inicial ajuda a imaginação analítica pregui-

çosa. Pode revelar fenômenos dos quais você não tem consciência. Pode também informá-lo do tempo requerido para a observação de diferentes questões e os custos financeiros (e talvez emocionais) envolvidos. Por exemplo, uma das razões pelas quais optei observar as consultas ambulatoriais no hospital foi que elas eram consultas marcadas (Silverman, 1987). Por isso, eu sabia que, se eu chegasse no hospital às 11 da manhã de uma quarta-feira, poderia conseguir várias horas de "bons" dados. Em contraste, a consideração do todo revelou que a observação na ala ou no quarto dos pais, embora potencialmente reveladora, significaria horas e dias sem "bons" dados. Com meu horário apertado, as questões pragmáticas determinaram minha escolha do local da pesquisa.

3.2.3 Obtenção do acesso

Os manuais (por exemplo, Hornsby-Smith, 1993, p. 53; Walsh, 2004, p. 230-2) em geral distinguem dois tipos de locais de pesquisa:

- locais "fechados" ou "privados" (organizações, grupos desviantes), onde o acesso é controlado por **porteiros**
- locais "abertos" ou "públicos" (por exemplo, minorias vulneráveis, registros ou locais públicos), onde o acesso é livremente disponível, mas nem sempre desprovido de dificuldade, seja prática (por exemplo, encontrar um papel para o pesquisador em um local público), seja ética (por exemplo, devemos nos envolver com as minorias vulneráveis?).

Dependendo das contingências do lugar (e do problema de pesquisa escolhido, talvez sejam obtidos dois tipos de acesso à pesquisa:

- acesso "velado" sem o conhecimento dos indivíduos (para as questões éticas envolvidas aqui, ver Capítulo 9)
- acesso "explícito" baseado em informar os indivíduos e obter seu consentimento, frequentemente por meio dos porteiros.

A impressão que o pesquisador transmite é muito importante na decisão de ele conseguir ou não acesso explícito:

> Quer as pessoas tenham ou não conhecimento da pesquisa social, elas estão, em geral, mais preocupadas com o tipo de *pessoa* que o pesquisador é do que com a pesquisa em si. Vão tentar aferir até que ponto ele pode ser confiável, o que pode ser capaz de oferecer como um conhecido ou um amigo, e talvez também a facilidade com que ele pode ser manipulado ou explorado. (Hammersley e Atkinson, 1983, p. 78).

É claro que a reação dos porteiros à sua abordagem deve ser encarada não apenas como um estágio pelo qual você precisa passar, mas também como um meio de obter dados valiosos sobre o próprio lugar que se quer estudar. Os termos em que você obtém a entrada também lhe dizem algo sobre o local que você quer estudar. Por exemplo, eu descobri que a equipe médica com frequência requer que o acesso esteja associado a um acordo de que seus nomes vão aparecer nas publicações decorrentes da pesquisa. Isso lhe diz algo sobre a necessidade profissional de os médicos dos hospitais (que, muitas vezes, estão vinculados a faculdades de medicina) publicarem.

Mesmo quando você já está "dentro", os confidentes ou os informantes de um ambiente social podem não ser de modo algum representativos dos participantes menos explícitos. Assim, os gerentes de fábrica mais entusiasmados em falar com Dalton (1959) mostraram-se os mais socialmente isolados e menos importantes na estrutura da hierarquia gerencial.



Dica

Sara Delamont (2004, p. 225) refere-se a três regras de ouro em relação às negociações para o acesso:

1. Qualquer aspecto precisa ser meticulosamente registrado porque características vitais do local tornam-se visíveis durante as fases do acesso.
2. As tentativas de acesso fracassadas constituem dados, assim como aquelas bem-sucedidas.
3. Quanto mais difícil obter acesso, maior a probabilidade de a pesquisa ser compensadora uma vez que se esteja "dentro".

Tais aspectos revelam claramente como o etnógrafo descobre uma identidade no campo.

3.2.4 Descoberta de uma identidade

Os observadores alteram a situação apenas por sua presença; por isso, a decisão sobre qual papel adotar será decisiva. Como alternativa, os observadores podem "se inserir como nativos", identificando-se tanto com os participantes que, como uma criança que está aprendendo a falar, não conseguem se lembrar de como descobrem algo ou articulam os princípios subjacentes ao que estão fazendo. Mais frequentemente, ante transitar entre sua identidade em campo e suas outras identidades em casa e no trabalho, você tem de fazer escolhas difíceis.

Muitas destas questões se ajustam ao relato de Atkinson e Hammersley (1994, p. 249) de quatro características problemáticas da identidade no trabalho de campo:

1. se todos aqueles que estão sendo estudados, ou apenas alguns, ou nenhum deles, sabem que o pesquisador é um pesquisador
2. quanto e o quê se sabe sobre o pesquisador, e quem sabe
3. em que tipos de atividades no campo o pesquisador está ou não envolvido e como isso o coloca em relação às várias concepções das categorias e dos membros de grupo usadas pelos participantes
4. qual é a orientação do pesquisador e até que ponto ele adota completa e conscientemente a orientação de pessoa de dentro ou de fora.

Estudo de caso

IDENTIDADES DE CAMPO EM UM ABRIGO DE MORADORES DE RUA

Marvasti (2004) mostra, em sua pesquisa sobre um abrigo de moradores de rua, que ele teve de enfrentar uma dificuldade de equilibrar a ação entre suas preferências teóricas, suas características pessoais e as contingências práticas do campo. O comentário que se segue também revela que, em geral, é errado assumir que, mesmo no campo, o observador tem apenas uma identidade:

> Eu podia ter iniciado um dia com o papel periférico de apenas ouvir as conversas dos clientes no estacionamento. Podia depois passar para o papel mais ativo de um voluntário. O dia poderia ter terminado comigo assumindo o papel totalmente participante de gerente noturno do abrigo. (2004, p. 52)

Concentrarei minha atenção no ponto 3, que relaciona o comportamento do observador com o modo como ele é definido pelos sujeitos da pesquisa. Em um estudo de uma ala de pacientes terminais, Anssi Peräkylä (1989) mostrou como a equipe pode usar quatro maneiras diferentes para definir a si mesma e a seus pacientes. Segundo Goffman (1974), o modo como as pessoas tratam o que é presentemente relevante e irrelevante define a **estrutura** por meio da qual um local é constituído. Usando o que Peräkylä chama de *estrutura psicológica*, a equipe se define como pesquisadores objetivos das reações emocionais dos pacientes; os pacientes são, ao mesmo tempo, sujeitos (aqueles que sentem e experimentam) e objetos do olhar psicológico sagaz. A estrutura psicológica é um meio importante de resolução das perturbações de identidade encontradas em outras estruturas; onde um paciente resiste à estrutura prática ou médica, por exemplo, pode ser explicado em termos de seu estado psicológico.

Em contrapartida, a estrutura psicológica também era importante para o modo como a equipe definia a própria identidade do pesquisador. Tal estrutura parecia ser um meio conveniente para a equipe falar sobre suas atividades ao próprio Peräkylä e definir sua presença um para o outro e para os pacientes. Por isso, embora Peräkylä fosse realmente um sociólogo, a equipe achou conveniente defini-lo como um psicólogo.

Em um estudo comparativo de clínicas públicas e privadas de câncer (Silverman, 1984), eu vi como a ênfase na privacidade na medicina "privada" britânica cria um problema peculiar de identidade para o pesquisador. Enquanto nas clínicas do NHS* eu me abrigava confortavelmente por trás de um rótulo, na clínica privada a minha presença era sempre explicada, ainda que de forma ambígua ("O Dr. Silverman está aqui comigo hoje. Tudo bem?"). Embora identificado e aceito pelo paciente, eu permanecia desconfortável em meu papel naquele ambiente. Seu ar de isolamento quieto fazia com que eu me sentisse um intruso.

Como o médico, eu me encontrava vestido de modo formal e sempre me levantava e apertava a mão do paciente. Eu não podia mais ficar ao fundo, como nas clínicas do NHS. Com regularidade, experimentava uma sensação de estar invadindo uma cerimônia privada.

Na verdade, descobrir uma identidade em campo não pode dizer respeito apenas à afiliação profissional. Seu gênero em relação ao gênero das pessoas que você está estudando pode se tornar muito importante em relação à maneira como você é definido e, por isso, o que você descobre. Embora, como já vimos, em seu estudo dos restaurantes Whyte (1949) tenha tratado o gênero como um tema, somente 20 anos depois os cientistas sociais começaram a pensar sistematicamente sobre o impacto do gênero no processo do trabalho de campo como um todo.

Em parte, isto refletia um interesse no interjogo entre o gênero e o poder. Por exemplo, quase todos os "clássicos" da Escola de Chicago foram escritos por homens, e quase todos os pesquisadores que ascenderam na hierarquia acadêmica e tornaram-se professores titulares eram também homens (ver Warren, 1988, p. 11). Cada vez mais, o gênero dos próprios pesquisadores de campo foi sendo visto como desempenhar um papel fundamental na pesquisa de observação. Os informantes eram mostrados dizendo coisas diferentes aos pesquisadores e às pesquisadoras.

Por exemplo, em um estudo de uma praia de nudismo, quando abordadas por alguém de um gênero diferente, as pessoas enfatizavam seu interesse na "liberdade e no naturalismo". Opostamente, quando o pesquisador era do mesmo gênero que o

* N. de R.T. NHS: British National Health Service – serviço público de saúde inglês.

informante, aumentava muito a probabilidade de as pessoas discutirem seus interesses sexuais (Warren e Rasmussen, 1977, relatado por Warren, 1988).

Em estudos que envolviam permanências longas "em campo", foi também mostrado que as pessoas faziam suposições baseadas no gênero do pesquisador. Por exemplo, particularmente nas comunidades rurais, as mulheres jovens e solteiras podiam ser impedidas de participar de muitas atividades ou de fazer muitas perguntas. Opostamente, o gênero feminino pode, às vezes, ter um acesso privilegiado. Por exemplo, Oboler (1986) relata que sua gravidez aumentou seu *rapport* com os informantes quenianos, enquanto Warren (1988, p. 18) sugere que as pesquisadoras de campo podem fazer uso da suposição sexista de que somente os homens envolvem-se em "questões importantes", tratando sua "invisibilidade" como um recurso. Do mesmo modo, os pesquisadores de campo (homens) podem ser excluídos ou excluir-se do contato com respondentes do sexo feminino em alguns tipos de situação (ver McKeganey e Bloor, 1991).

Um perigo em tudo isso, sobretudo no passado, era que os pesquisadores de campo não relatavam ou refletiam sobre a influência do gênero em seu trabalho. Por exemplo, em um estudo de uma grande organização governamental local, mencionada na Seção 5.4.1, discutimos, mas não relatamos, os diferentes tipos de situações às quais os pesquisadores homens e mulheres obtinham fácil acesso (Silverman e Jones, 1976). Estas são questões importantes que têm sido levantadas por etnógrafos feministas (para resumos, ver Noaks e Wincup, 2004, p. 96-8; Brewer, 2000, p. 99-101). Entretanto, mesmo quando o papel da execução de trabalho de campo como mulher tornou-se mais discutido, dificilmente os pesquisadores prestavam alguma atenção às questões do gênero masculino (McKeganey e Bloor, 1991, p. 198).

Não obstante, como a moda muda, é possível que as coisas mudem muito depressa e que se dê muito mais importância às questões de gênero. Como declaram McKeganey e Bloor (1991, p. 195-6), há duas questões relevantes à importância do gênero no trabalho de campo. Primeiro, a influência do gênero pode ser negociável com os respondentes, e não apenas a eles atribuída. Segundo, devemos resistir à "tendência para empregar o gênero como uma explicação genérica" (McKeganey e Bloor, 1991, p. 196).

Por exemplo, McKegganey e Bloor sugerem que outras variáveis além do gênero, como idade e classe social, podem também ser importantes no trabalho de campo. Do mesmo modo, eu argumentaria, acompanhando Schegloff (1991), que precisamos demonstrar que os participantes estão realmente prestando atenção ao gênero naquilo que estão fazendo, em vez de apenas trabalhar com nossas intuições ou mesmo com correlações estatísticas (ver Seção 2.1; e ver Frith e Kitzinger, 1998).

Nada disso deve sugerir que seria correto girar todo o círculo e, como na geração anterior, ignorar as questões de gênero na pesquisa. É incumbência dos pesquisadores de campo refletir sobre a base e sobre o *status* de suas observações. Na verdade, a maneira como o pesquisador e a comunidade estudada reagem a seu gênero proporciona *insights* fundamentais nas realidades do campo. Na verdade, seria bom tomarmos consciência de que as suposições tácitas talvez sejam cultural e historicamente específicas. Por exemplo, Carol Warren (1988, p. 64) sugere que:

> O *mito* focal do gênero na pesquisa de campo são as maiores habilidades de comunicação e a natureza menos ameaçadora da pesquisadora de campo. (grifo nosso)

Como diz Warren, o importante é resistir a tratar essas suposições como "ver-

dades reveladas" e, em vez disso, tratá-las como "relatos" que são historicamente situados.

3.2.5 Ver e escutar

Em seu estudo da organização social de um restaurante, W.F. Whyte (1949) foi bastante recompensado por usar seus olhos para observar a organização espacial das atividades. Entretanto, os etnógrafos nem sempre têm sido perspicazes para usar seus olhos e seus ouvidos. Exceções notáveis são o *Tearoom trade* (1970), de Humphrey (um estudo da organização espacial de ambientes de "paquera" gay), e o trabalho de Lindsay Prior (1988) sobre arquitetura hospitalar. *Vigiar e punir*, de Michel Foucault (1977), oferece um exemplo famoso da análise da arquitetura carcerária, enquanto *The hidden dimension*, de Edward Hall (1969), cunhou o termo "proxemia" para se referir ao uso que as pessoas fazem do espaço – por exemplo, como organizamos uma distância apropriada entre um e outro.

Entretanto, estas são exceções. Por exemplo, Stimson (1986, p. 641) comentou como "as fotografias e os diagramas estão virtualmente ausentes das revistas sociológicas, e há raras nos livros sociológicos" (mas ver Prior, 2003, 2004).

Em contrapartida, quando se trata de lidar com o que se *enxerga* como sendo dados, nem tudo está perdido (ver Capítulo 7). Em um estudo da interação nas alas hospitalares, Anssi Peräkylä (1989) observa como os arranjos espaciais diferenciam os grupos de pessoas. Há as alas e os quartos de pacientes onde a equipe entra sempre que precisar. Depois há as salas dos pacientes e coisas parecidas, que são uma espécie de espaço público. As duas áreas são bem diferentes de áreas como a sala de enfermagem e os consultórios dos médicos, onde os pacientes só entram se convidados. Por fim, se houver uma sala de café da equipe, você jamais verá um paciente lá.

Como observa Peräkylä, uma maneira de produzir diferentes categorias de seres humanos em um hospital é a alocação de espaço segundo categorias. Ao mesmo tempo, tal alocação é reproduzida nas atividades dos participantes. Por exemplo, o observador perceptivo talvez note o comportamento dos pacientes quando se aproximam da sala de enfermagem. Mesmo que a porta esteja aberta, eles podem ficar do lado de fora e apenas colocar suas cabeças na porta. Assim agindo, eles estabelecem que estão invadindo o território alheio.

No início da década de 1980, assim como Peräkylä, eu tentei usar meus olhos e meus ouvidos em um estudo de prática médica já mencionado na Seção 3.2.4. Primeiro, obtive acesso a várias clínicas que tratavam de pacientes de câncer em um hospital do NHS britânico. Acompanhando o relato de Phil Strong (1979a) da "regra cerimonial da clínica", eu estava interessado em como os médicos e os pacientes apresentavam-se um ao outro. Por exemplo, Strong notou que os médicos do NHS aderiam à regra "a polidez é tudo" e, assim, raramente criticavam os pacientes cara a cara.

Enquanto estava no hospital, percebi que um dos médicos normalmente parecia "se perder" após suas consultas da manhã. Isso despertou minha curiosidade; fiz perguntas e descobri que na maioria das tardes ele conduzia sua prática "privada" em consultórios em uma área salubre do West End londrino.

Quem não arrisca, não petisca. Assim, tentei perguntar a este médico se eu podia estar presente em sua prática privada. Para minha grande surpresa, ele consentiu, com a condição de que eu não gravasse as consultas. Eu concordei satisfeito, ainda que isso significasse que meus dados estariam reduzidos a (o que eu via como) anotações de campo relativamente inconfiáveis (ver Seção 3.2.6). Um breve relato do que eu vi está presente no estudo de caso que se segue.

Estudo de caso

OBSERVAÇÃO DA MEDICINA PRIVADA

Os dois consultórios do NHS ocupavam salas funcionais, com paredes brancas sem adornos, sem carpetes e com móveis simples (uma pequena escrivaninha, uma cadeira imponente para o médico e várias cadeiras empilháveis para pacientes, famílias e alunos). Como na maioria dos hospitais do NHS, os canos de calefação e os radiadores ocupavam muito espaço.

Entrar nas salas de consulta da clínica privada é entrar em um mundo diferente. A sala principal tem o ar de um estúdio elegante, talvez não muito diferente de uma sala de estar em uma casa particular, onde um paciente rico poderia ser visitado por um médico do século XVIII. As paredes são pintadas com bom gosto e adornadas com gravuras e quadros. O chão é coberto com um belo tapete. Os móveis são reproduções de antiguidades e incluem uma escrivaninha com tampo de couro, várias poltronas confortáveis, um sofá, uma mesa baixa cheia de livros e revistas, e uma estante contendo estatuetas de marfim e textos médicos. Há plantas colocadas em várias superfícies, e a sala é iluminada por uma elegante luminária central e uma lâmpada de mesa. Para adicionar um toque executivo, há três telefones na mesa, assim como uma caneta em um suporte apropriado.

Esta sala estabelece um ar de privacidade e de luxo. Nos consultórios do NHS, os pacientes são quase sempre examinados em aposentos sem cortinas. Aqui, no entanto, a mesa de exame fica em uma sala separada, a que só se tem acesso pela sala de consulta. Embora mais funcional que a última, também é carpetada e mantida em uma temperatura elevada para manter os pacientes aquecidos. Até o próprio médico pode bater antes de entrar nesta sala de exame enquanto o paciente está se vestindo ou se despindo.

Essas observações foram um recurso muito importante para se entender o caráter da medicina "privada" neste clínica britânica. Infelizmente, todos nós relutamos um pouco em usar nossos olhos e nossos ouvidos quando realizamos trabalho de observação. No entanto, há exceções. Stimson (1986) discute uma sala preparada para escutas de uma organização disciplinar responsável pelos médicos britânicos. O Comitê de Conduta Profissional do Conselho Médico Geral se reúne em uma sala de teto alto, forrada de carvalho, à qual se tem acesso por uma imponente escada. Lá as janelas são de vitral colorido, retratando 16 montanhas e uma mulher em uma pose grega clássica. Como comenta Stimson:

> Esta é uma sala onde são discutidas questões sérias: a sala tem uma presença que é imposta em nossas consciências... a fala é formal, cuidadosamente expressada, e há um material para o registro público. Os visitantes na galeria só falam, se falarem, em sussurros, pois sua fala não faz parte dos procedimentos. (1986, p. 643-4)

Nessa sala, como sugere Stimson, sem que nada precise ser dito, sabemos que o que acontece deve ser levado a sério. Stimson apropriadamente compara essa sala com uma lanchonete McDonald:

> Considere as decorações e os materiais – plástico, papel, vinil e poliestireno, além das brilhantes cores primárias. [Tudo] significa transitoriedade. Este caráter temporário é também articulado nas roupas casuais dos clientes, nos trajes institucionalmente informalizados dos funcionários e nos assentos construídos de forma a tornar a permanência pro-

> longada desconfortável. (1986, p. 649-50)

Stimson e Peräkylä mostram que os etnógrafos que não usam seus olhos tão bem como seus ouvidos estão negligenciando uma fonte de dados fundamental. Essa lição é mais prontamente aprendida se você imaginar uma pessoa que enxerga sendo obrigada a extrair sentido do mundo enquanto está com os olhos vendados! A importância desses dados visuais está discutida amplamente no Capítulo 7.

Faça o Exercício 3.3 nesse momento

3.2.6 Registro das observações

Mesmo que você esteja usando tanto os olhos quanto os ouvidos, ainda terá que decidir como registrar os dados. Vamos supor que você não esteja usando gravações eletrônicas (fitas de áudio ou de vídeo) ou que você queira suplementar esses registros com dados de observação. (O trabalho com transcrições derivadas dos registros será discutido no Capítulo 6.)

Neste caso, você deve confiar nas anotações de campo contemporâneas. Como você deve escrever as anotações de campo?

O maior perigo é que você procure relatar "tudo" em suas anotações. Isto não só negligencia a natureza direcionada para a teoria da pesquisa de campo (ver Seção 3.3), mas lhe impõe uma carga impossível quando você tenta desenvolver uma análise mais sistemática em um estágio posterior. Como disse Harry Wolcott (1990, p. 35):

> A tarefa fundamental na pesquisa qualitativa não é acumular todos os dados que você puder, mas "poder" se livrar da maior parte dos dados que acumular. Isso requer uma triagem contínua.

No início, no entanto, é provável que você use categorias descritivas amplas "relacionadas a pessoas específicas ou a tipos de pessoas, locais, atividades e temas de interesse" (Hammersley e Atkinson, 1983, p. 167). Além disso, os itens talvez sejam proveitosamente designados a mais de uma categoria para maximizar a série de hipóteses a serem geradas. Para isso, talvez seja útil fazer muitas cópias de cada segmento de dados, arquivadas sob várias categorias (1983, p. 170).



Dica

Emerson e colaboradores (1995, p. 146) sugere cinco conjuntos de perguntas que você deve tentar responder ao fazer suas anotações de campo:

1. O que as pessoas estão fazendo: o que elas estão tentando realizar?
2. Como exatamente elas fazem isso?
3. Como as pessoas caracterizam e entendem o que está acontecendo?
4. Que suposições elas fazem?
5. Perguntas analíticas: o que eu vejo que está acontecendo aqui? O que eu aprendi com estas anotações? Por que eu as incluí?

Uma ajuda útil ao arquivar e indexar informações é proporcionada por programas de computador. O NUD★IST Ethnograph permite-lhe codificar um texto em até sete categorias diferentes. O QUALPRO permite que o texto seja fragmentado em unidades e códigos ainda mais flexíveis. O NUD★IST armazena informações em sistemas de árvores de índice com um número ilimitado de categorias e estruturas de índice extremamente complexas. Você, então, busca dados através desses índices ou busca uma justaposição entre dados indexados sob diferentes categorias. Assim, o programa NUD★IST ajuda na geração

de novas categorias e na identificação de relacionamentos entre as categorias existentes (ver Richards e Richards, 1987; Tesch, 1991; Seale, 2005).

Para tornar mais concreta esta discussão da tomada de notas, será apresentado um exemplo de um trabalho de pesquisa que realizei no início da década de 1980 (ver Silverman, 1987). Foi o estudo de uma unidade de cardiologia pediátrica. Muitos de meus dados derivaram de gravações em fita de um ambulatório que funcionava entre duas e quatro horas todas as quartas-feiras.

Tranquilo, sabendo que os dados básicos estavam sendo gravados, eu estava livre para usar tanto meus olhos quanto meus ouvidos no registro de mais dados visando ajudar na análise das fitas de áudio. Pouco a pouco, com a ajuda de meu colega de pesquisa, Robert Hilliard, desenvolvi uma folha de codificação para registrar minhas observações.

A fim de ilustrar como codifiquei os dados, o Quadro 3.2 mostra toda a folha de codificação usada nesse estudo. Para explicar como derivamos as categorias, incluí alguns comentários entre colchetes.

Devo enfatizar que tal forma de codificação só foi desenvolvida após a observação de mais de 10 ambulatórios e após longas discussões entre os membros da equipe de pesquisa. Durante esse período, estreitamos o que estávamos buscando.

Cada vez mais, ficamos interessados em como as decisões (ou "disposições") eram organizadas e anunciadas. Parecia provável que a maneira de o médico anunciar as decisões estava sistematicamente relacionada não apenas a fatores clínicos (como a condição cardíaca da criança), mas também a fatores sociais (como o que seria dito aos pais nos vários estágios do tratamento).

Por exemplo, em uma primeira consulta ambulatorial, os médicos, de modo geral, não anunciavam aos pais a descoberta de uma importante anormalidade cardíaca e a necessidade de cirurgia com risco de morte. Em vez disso, sugeriam a necessidade de mais testes e só sugeriam a possibilidade de ser necessária uma cirurgia importante. Eles também colaboravam com os pais, que apresentavam exemplos do aparente "bem-estar" da criança. Esse método passo a passo de fornecimento de informações só era evitado em dois casos. Se uma criança fosse diagnosticada pelo cardiologista como "saudável", o médico daria todas as informações de uma vez e se engajaria no que chamamos uma operação de "busca e destruição", baseada na suscitação de quaisquer preocupações remanescentes do(s) pai(s) e provando que eles estavam equivocados.

No caso de um grupo de crianças com síndrome de Down e com suspeitas de doença cardíaca, o médico apresentava todas as informações clínicas de uma só vez, evitando o método passo a passo. Além disso, atipicamente, o médico permitiria aos pais fazer a escolha sobre o tratamento adicional, ao mesmo tempo que encorajava os pais a se concentrar em questões não-clínicas, como o "prazer de viver" ou a personalidade amável de seu filho(a) (Silverman, 1981).

O formulário de codificação mostrado no Quadro 3.2 nos permitia identificar estes padrões. Por exemplo, relacionando o item 14 sobre o escopo da consulta com o item 20 sobre o formato da decisão, conseguíamos perceber diferenças entre as consultas envolvendo crianças com síndrome de Down e as outras. Além disso, também foi observado que havia diferenças importantes entre esses dois grupos, tanto na forma da questão da suscitação (item 16) quanto na declaração do diagnóstico (item 19).

O formulário de codificação do Quadro 3.2 seguiu uma prática que deriva:

> desse estilo de trabalho bem estabelecido em que os dados são inspecionados para categorias e ocorrências. É uma abordagem que desmembra o

QUADRO 3.2 Formulário de codificação do paciente ambulatorial

1. Nome do paciente
2. Idade
3. Clínica e data
4. Médico
5. Familiar presente
6. Sem familiar presente
7. Duração da co-presença do médico e da família [queríamos registrar o tempo da consulta, sem incluir os períodos em que o médico estava fora da sala]
8. Diagnóstico
9. Estágio do tratamento

   Primeira consulta
   Pré-internação
   Pós-cateter [teste requerendo permanência internado]
   Pós-cirurgia

10. Resultado da consulta:

    Alta ou encaminhamento para outro lugar
    Acompanhamento do paciente não-internado
    Possível eventual cateter ou cirurgia
    Cateter
    Cirurgia
    Sem decisão

11. Estágios da consulta [isso resultou da tentativa de Robert Hilliard de identificar uma série de estágios desde a saudação inicial, passando pela indagação dos sintomas, até o exame e o diagnóstico: ver Silverman, 1985, p. 265-9]:

    Estágio
    Perguntas feitas
    Tópicos cobertos
    Notas/indicadores

12. O médico suscita perguntas?

    Não
    Sim (quando:)

13. Uso de terminologia médica:

    Estágio
    Médico/família

14. Escopo da consulta:

	Família	*Médico*
Histórico do tratamento anterior		
Condições físicas extra-cardíacas		
Desenvolvimento da criança		
Comportamento da criança		
Viabilidade da família para tratamento ou comparecimento		
Viabilidade do médico para tratamento ou comparecimento		
Ansiedades e problemas emocionais da família		
Situação social da família		
Agências de tratamento externas		

15. Apresentação pela família de um histórico de encaminhamento
16. Formato da suscitação inicial de perguntas por parte do médico [por exemplo, como ela está? Ela está bem?]
17. Patência [isto se refere ao fato de os sintomas ou as doenças serem visíveis ou "patentes" para a família]:

    Apresentação pela família dos problemas/sintomas
    Menção do médico dos sintomas patentes
    Concordância da família com relação aos problemas/sintomas
    Não patente?

(Continua)

QUADRO 3.2 Formulário de codificação do paciente ambulatorial *(continuação)*

18. Local do exame:

    Escrivaninha
    Maca
    Sala ao lado

19. Declaração do diagnóstico:

    (a) Uso do "bem" (médico/família/ambos)
    (b) Uso do "normal" (médico/família/ambos)
    (c) Possíveis diagnósticos mencionados (0/1/>1)

20. Decisões:

    (a) Possíveis disposições mencionadas (0/1/>1)
    (b) Preferência médica declarada (sim/não)
    (c) Intenção médica declarada (sim/não)
    (d) Consentimento da família solicitado (sim/não)
    (e) Permissão para a família tomar decisão (sim/não)
    (f) Desejos da família expressados (sim/não)
    (g) Discordância da família da disposição proposta pelo médico (sim/não)

21. Incerteza expressada pelo médico:

    (a) Sobre o diagnóstico
    (b) Sobre o tratamento

> texto (anotações ou transcrições) em uma série de fragmentos, que são então reagrupados sob uma série de títulos temáticos. (Atkinson, 1992, p. 455)

Obviamente, ao fazer anotações de campo, não se está apenas registrando dados, mas também analisando-os. As categorias que você usa irão inevitavelmente ser, em termos teóricos, saturadas – quer você perceba isso, quer não! Por isso, o formulário de codificação mostrado como o Quadro 3.2 refletia meu interesse no conceito de "estruturação" de Goffman (1974). Isso signficava que eu tentei anotar as atividades através das quais os participantes lidavam com suas identidades. Por exemplo, eu observei quanto tempo o médico e o paciente passaram em uma "conversinha" social e como foram marcadas as consultas subsequentes.

Estas preocupações apontam como conceitos teoricamente definidos direcionam a boa pesquisa etnográfica (ver Seção 3.3). Também demonstram como se pode desenvolver análise de dados de campo depois de um problema de pesquisa ter sido cuidadosamente definido.

Entretanto, como diz Atkinson, uma das desvantagens dos esquemas de codificação é que, pelo fato de serem baseados em um conjunto determinado de categorias, eles proporcionam uma importante rede conceitual" (1992, p. 459), da qual é difícil escapar. Embora tal "rede" seja muito útil na organização da análise dos dados, também desvia a atenção das atividades não-categorizadas. Nessas circunstâncias, convém retornar ocasionalmente aos dados originais.

Na nossa pesquisa, tínhamos fitas e transcrições que ofereciam oportunidades infinitas para redefinir as categorias. Em contraste, carecendo de gravações de seus dados sobre a educação médica, Atkinson recorreu às suas anotações de campo originais. Ele mostra como os mesmos dados originais podem ser reinterpretados de uma forma bem diferente.

O método anterior de Atkinson havia sido fragmentar suas anotações de campo em segmentos relativamente pequenos, cada um com sua categoria. Por exemplo, a descrição de um cirurgião das complicações pós-operatórias para uma equipe cirúrgica foi originalmente categorizada sob títulos como "imprevisibilidade", "incerteza", "carreira do paciente" e "trajetória". Mais tarde, quando Atkinson retornou a seus dados, eles foram recategorizados como uma narrativa geral que cria um enigma ("complicações inesperadas") resolvido na forma de uma "história moral" ("cuidado, coisas inesperadas sempre podem acontecer"). Encarada assim, a história do cirurgião torna-se um texto com muitas semelhanças com um conto de fadas, como veremos na Seção 5.3.

Há uma outra "história moral" implícita no uso da história de Atkinson. O pesquisador de campo está sempre dividido entre a necessidade de estreitar a análise através da construção de categorias e a necessidade de permitir alguma possibilidade de reinterpretação dos mesmos dados. Então, embora a pressa em categorizar seja louvável, deve sempre ocorrer no contexto de um corpo sólido de dados originais. A forma ideal de fazê-lo é uma gravação em fita ou o documento original. Quando eles não podem ser usados, o pesquisador de campo deve tentar transcrever o máximo possível do que é dito e feito – e os locais onde isso é dito e feito.

Nessas transcrições, Dingwall (correspondência pessoal) comenta como é importante registrar as *descrições*, além de apenas as impressões. Na prática, isso significa que devemos sempre anotar as ocorrências concretas do que as pessoas disseram ou fizeram, usando citações literais e descrições "exatas" (ou não-mascaradas).

Faça o Exercício 3.4 nesse momento

3.2.7 Desenvolvimento da análise dos dados de campo

Um dos pontos fortes da pesquisa de observação é sua capacidade para mudar o foco à medida que novos dados interessantes tornam-se disponíveis. Por exemplo, como já foi notado, durante um estudo de duas clínicas de câncer em um hospital do NHS britânico, obtive um acesso inesperado a uma clínica privada dirigida por um dos médicos em seu tempo livre. Por isso, consegui mudar o foco da minha pesquisa para uma comparação das "regras cerimoniais" da medicina pública e privada (Silverman, 1984). Esse processo de entrelaçamento de diferentes aspectos da pesquisa é bem descrito recorrendo-se a uma analogia com um funil:

> A pesquisa etnográfica tem uma estrutura de "funil" característica, sendo pouco a pouco concentrada em seu curso. O enfoque progressivo tem dois componentes analiticamente distintos. Primeiro, com o passar do tempo, o problema da pesquisa é desenvolvido ou transformado, e, por fim, seu escopo é esclarecido e delimitado e sua estrutura interna, explorada. Nesse sentido, é frequentemente apenas no decorrer do curso da pesquisa que se descobre de fato sobre o que diz respeito a pesquisa, e não é raro que se torne algo absolutamente distante dos problemas, a princípio, previstos. (Hammersley e Atkinson, 1983, p. 175)

Por exemplo, a minha pesquisa sobre as duas clínicas de câncer inesperadamente conduziram a uma comparação entre medicina remunerada e a proporcionada pelo Estado (Silverman, 1984). Similarmente, minha observação de uma unidade de cardiologia pediátrica moveu-se de forma imprevisível na direção de uma análise de decisões de disposição com um peque-

no grupo de crianças com síndrome de Down (Silverman, 1981).

São observadas três características que os dois casos tinham em comum:

1. A mudança do foco – através do "funil" – surge como um tema mais definido.
2. O uso do método comparativo como um instrumento valioso de construção e testagem da teoria.
3. A geração de temas com um escopo fora da área substantiva da pesquisa. Assim, as "regras cerimoniais" encontradas nas clínicas de câncer não estão confinadas à medicina, enquanto a tomada de decisão "democrática" encontrada com as crianças com síndrome de Down teve efeitos de poder inesperados com um significado bem maior que as consultas médicas.

No entanto, as mudanças de foco na pesquisa etnográfica pode, às vezes, não se parecer tanto com um funil quanto com um depósito de lixo! Algumas etnografias parecem um tropeço em um monte de dados, cheias de observações "criteriosas" de uma natureza sobretudo "anedótica". Por exemplo, em um levantamento de documentos qualitativos em duas revistas na área da saúde e das ciências sociais, eu fiquei impressionado com o número de artigos baseados em um ou dois exemplos "convincentes" (Silverman, 2005, p. 232-5).

Não há absolutamente razão alguma de uma pesquisa de observação não poder combinar *insight* com rigor. Em outras palavras, é correto esperar que esse tipo de pesquisa seja *ao mesmo tempo* original *e* válido, o que envolverá testar hipóteses que geramos no campo. Cada vez mais, no entanto, à medida que se expande nosso conhecimento dos processos microssociais, isso vai significar que é possível ingressar no campo com uma hipótese que já queremos testar. Por isso, em meu estudo comparativo da prática privada, o trabalho de Strong (1979a) sobre as "regras cerimoniais" da interação médico-paciente proporcionou-me uma hipótese clara que se tornou testável quando eu obtive acesso a uma clínica privada.

Mas então como testaremos hipóteses usando dados qualitativos? Muitos anos atrás, Becker e Geer (1960) nos deram algumas diretrizes úteis. Em um estudo das perspectivas modificadas dos alunos de medicina durante seu treinamento, eles encontraram quatro maneiras de testar suas hipóteses emergentes:

1. Comparação de diferentes grupos de uma vez e de um *coorte* de alunos com outro no decorrer do treinamento. Por exemplo, poderia apenas ser declarado com confiança que os alunos de medicina iniciantes tendiam a ser idealistas se vários *coortes* de alunos do primeiro ano compartilhassem tal perspectiva.
2. Garantia de que as respostas dadas nas entrevistas eram também replicadas pelo que os alunos diziam e faziam em situações que "ocorrem mais naturalmente" (por exemplo, conversar um com ou outro nas salas de aula e durante o almoço).
3. Uma inspeção cuidadosa dos casos negativos ou desviantes conduzindo ao abandono, revisão ou mesmo reforço da hipótese. Por exemplo, "se pode ser mostrado que a pessoa que age com uma perspectiva diferente está socialmente isolada do grupo ou que suas atividades desviantes são encaradas pelos outros como impróprias, desnecessárias ou tolas, então pode-se argumentar que esses fatos indicam o uso da perspectiva por todos, exceto os desviantes; daí seu caráter coletivo" (1960, p. 289).
4. O uso de tabulações simples, quando apropriado: por exemplo, contar as afirmações e as atividades conforme elas possam ter sido geradas pelo observador ou conforme ocorreram mais naturalmente.

Mais de 30 anos depois, Dingwall (1992, p. 169) enfatizou esta busca pela validade via método comparativo e uso de casos desviantes. Ele também acrescentou uma outra maneira de estabelecer a validade:

5. A provisão de suficientes dados "brutos" (por exemplo, em transcrições longas) para permitir que o leitor separe os dados e a análise. Como comenta Dingwall: "Evidentemente, não é mais possível reproduzir todos os dados do que é para um cineasta mostrar todo pedacinho de filme... Entretanto, o que estou objetando é o tipo de relatório que é apenas uma redescrição das impressões ou sensações do pesquisador. A empatia tem seu lugar na etnografia, mas deve entrar após o registro, e não ser confundida com ele".

3.2.8 Teoria fundamentada

Escrevendo há mais de 40 anos, Becker e Geer (1960) estabeleceram alguns princípios metodológicos profundos para a pesquisa etnográfica. No entanto, sua linguagem da testagem das hipóteses atualmente impressiona muitos pesquisadores qualitativos como uma aproximação um pouco distante do que estão tentando fazer. Em vez disso, surgem questões mais práticas:

- Em meio a um campo, como você decide codificar suas observações?
- Como você pode desenvolver hipóteses a partir de suas observações?
- Como você pode chegar a construir uma teoria?

O famoso relato de Glaser e Strauss (1967) da **teoria fundamentada** buscou proporcionar respostas a essas perguntas e, assim fazendo, tornou-se de longe a abordagem mais influente da metodologia no trabalho etnográfico. A abordagem emergiu depois do estudo dos autores sobre a morte em uma ala hospitalar (Glaser e Strauss, 1968), o qual revelou os diferentes contextos em que os pacientes terminais tornam-se conscientes de seu destino. Como Glaser e Strauss reconheceram, esses "contextos da consciência" devem ser fenômenos mais gerais que se estendem além das alas hospitalares na direção de uma série de locais (desde escolas e universidades até prisões), onde as pessoas aprendem o que é esperado delas. Um modelo simplificado da abordagem da teoria fundamentada está apresentado no Quadro 3.3.

Como já vimos, Glaser e Strauss usam sua pesquisa sobre a morte e sobre os pacientes terminais como um exemplo. Eles mostram como desenvolveram a categoria dos contextos de consciência para se referir aos tipos de situações em que as pessoas eram informadas de seu provável destino. Chamam-na **teoria substantiva** fundamentada. A categoria foi então saturada e finalmente relacionada a locais não-médicos onde as pessoas ficam sabendo como os outros as definem (por exemplo, escolas). Esta é, hoje em dia, chamada **teoria formal** fundamentada.

A teoria fundamentada tem sido criticada por não conseguir reconhecer as teorias implícitas que guiam o trabalho em um estágio inicial. É também mais clara com respeito à geração de teorias do que sobre seu teste. Usada de maneira não-inteligente, pode também resultar em uma construção de categorias totalmente vazias (auxiliadas por programas de computador já discutidos) ou em uma mera cortina de fumaça usada para legitimar pesquisa puramente empirista (ver Bryman, 1988, p. 83-7; Silverman, 2005, p. 232-7).



Link

www.groundedtheory.com/

QUADRO 3.3 Métodos da teoria fundamentada

1. Tente gerar teorias através de dados, em vez de através de hipóteses anteriores.
2. Em vez de identificar um local único como o início, use um processo de "amostragem teórica" de locais e fontes sucessivos, selecionados para testar ou refinar novas idéias à medida que elas emergem dos dados (como no novo foco da minha pesquisa no hospital de uma única clínica para uma comparação entre clínica privada e clínicas do NHS: ver Seção 3.2.5).
3. Codifique os dados linha por linha para mostrar a ação e o processo.
4. Crie códigos importantes nas categorias analíticas a serem comparadas através de três métodos: "codificação aberta" (o processo preliminar de fragmentação, exame, comparação, conceituação e categorização dos dados); "codificação axial" (reunir os dados de novas maneiras depois codificação aberta, fazendo conexões entre as categorias); "codificação seletiva" (selecionar a categoria fundamental, relacionando-a sistematicamente a outras categorias e preenchendo as categorias que necessitam de mais refinamento e desenvolvimento).
5. Verifique e preencha as categorias através da amostragem teórica e integre as categorias em uma estrutura teórica.
6. Pare a coleta de dados quando as categorias atingirem a "saturação teórica" – por exemplo, quando emerge uma "categoria fundamental", e, em torno dela, o pesquisador pode integrar a análise.
7. Desenvolva estas categorias em estruturas analíticas mais gerais com relevância fora do local ("teorias formais").

Fonte: Adaptada de Strauss e Corbin, 1990, p. 61, 96, 116; Dey, 2004, p. 80-1; Charmaz e Mitchell, 2001, p. 162.

Na melhor das hipóteses, a teoria fundamentada oferece uma aproximação da atividade criativa da construção de teoria encontrada no bom trabalho de observação, em comparação com o terrível empirismo abstrato presente na maioria dos estudos estatísticos superficiais.

Faça o Exercício 3.5 nesse momento

Uma maneira de salvar a teoria fundamentada de ser uma técnica banal e equivocada é tratá-la como uma maneira de construir teorias a partir de um **modelo** específico de realidade social. Como observou Kathy Charmaz (2000), um **construcionista** recorrerá à teoria fundamentada de uma maneira muito diferente da dos etnógrafos que acreditam que suas categorias simplesmente reproduzem a natureza. Isso enfatiza as suposições teóricas que estão por trás de qualquer estudo etnográfico.

3.3 O CARÁTER TEÓRICO DAS OBSERVAÇÕES ETNOGRÁFICAS

A principal razão por que a etnografia nunca deve apenas visar registrar as "impressões" do pesquisador é a natureza teoricamente impregnada da descrição. Isso tem sido implícito durante todo este capítulo; por isso, pode receber agora um tratamento relativamente curto e explícito.

Uma maneira de reunir dados é começar com um conjunto de perguntas muito gerais. Um bom exemplo dessas perguntas é oferecido por Wolcott:

> O que está acontecendo aqui? O que as pessoas neste local têm de saber (individual e coletivamente) para fazer o que estão fazendo? Como as habilidades e as atitudes são transmitidas e adquiridas, sobretudo na ausência de esforços intencionais na instrução? (1900, p. 32)

Já é possível perceber que as perguntas de Wolcott são guiadas por um foco teórico particular no conhecimento e nas habilidades das pessoas, o que emerge de um conjunto de suposições comuns a muitos pesquisadores de campo. Essas suposições serão superficialmente apresentadas da seguinte maneira:

1. O *bom senso* é considerado complexo e sofisticado, em vez de ingênuo e mal-orientado.

2. As *práticas sociais*, mais do que as percepções, são o local onde o bom senso opera: o foco é o que as pessoas estão fazendo, e não o que estão pensando – por exemplo, conversando uma com a outra, tendo reuniões, escrevendo documentos, etc.
3. Os *fenômenos* são considerados entre aspas. Isso significa que procuramos entender como qualquer "fenômeno" é localmente produzido por meio das atividades de determinadas pessoas em determinados lugares.

É claro que qualquer lista desse tipo esconde a série de direções teóricas a serem encontradas na pesquisa de campo (ver Seções 3.3.1 e 3.3.2). Como já vimos, mesmo o ato aparentemente simples de descrever o que você vê no campo talvez seja bastante complicado, conforme apresentado no Quadro 3.4.

O Quadro 3.4 demonstra o ponto geral de que nenhuma pesquisa pode jamais ser "isenta de teoria". Só passamos a olhar as coisas sob determinadas óticas porque adotamos, tácita ou explicitamente, algumas maneiras de ver. Ou seja, na pesquisa de observação, a coleta de dados, a construção de hipótese e a construção de teoria não são três aspectos separados, mas são interligados um com o outro. Além disso, as demandas metodológicas aparentemente universais – por exemplo, para a "descrição compacta" – na verdade, derivam seu sentido de um ponto de vista teórico específico, mas não de outros (ver Brekhus et al., 2005).

Na Seção 2.7, observamos a discussão de Gubrium e Holstein (1997) desses **modelos** competitivos: naturalismo, etnometodologia, emocionalismo e pós-modernismo. Por razões de espaço, será apresentado apenas um relato breve de como dois destes modelos (naturalismo e etnometodologia) moldam a perspectiva do etnógrafo.

3.3.1 O modelo naturalista

> [Qualquer] pesquisador, não importa o quão não-estruturado ou indutivo, chega ao trabalho de campo com *algumas* ideias, com focos e ferramentas de orientação. (Miles e Huberman, 1984, p. 27)

Como observam Gubrium e Holstein (1997, p. 34), a própria posição aparentemente ateórica de alguns etnógrafos deriva de uma teoria:

> A diretriz de "minimizar os pressupostos" para testemunhar os mundos dos sujeitos em seus próprios termos é fundamental para o questionamento *naturalístico*. (ênfase minha)

Por isso, a ideia de apenas "perambular" pelos lugares com o objetivo de representar com fidelidade o mundo dos sujeitos ("contá-lo como ele é") é um mito con-

QUADRO 3.4 Três diferentes visões das descrições etnográficas

1. Representação fiel dos mundos dos sujeitos – atingida minimizando as pressuposições do pesquisador. Isto é geralmente referido como **naturalismo** (ver Seção 3.3.1).
2. Reconhecimento de que os significados dos sujeitos são sempre parte de um sistema de sinais mais amplo. Geertz (1973) declara que isso requer a **descrição compacta** (baseada em um estudo dos sistemas de sinais: ver a discussão da **semiótica** no Capítulo 7).
3. Entendimento de que os próprios sujeitos são de imediato capazes de fazer descrições. Em contraste, a tarefa do pesquisador é estudar o trabalho descritivo dos **membros**, pois ele reúne localmente alguns fenômenos (ver minha discussão de como o tráfico funciona na Seção 3.3.2). Essa abordagem construcionista surge da **etnometodologia**.

veniente derivado de uma teoria que Gubrium e Holstein chamam de **naturalismo**. É claro que, sem alguma orientação conceitual, não se pode reconhecer o "campo" que se está estudando. Então, o problema é que muitos naturalistas teóricos não admitem que sua pesquisa depende da teoria. Como disseram dois etnógrafos:

> "Contá-lo como ele é" implica apresentar um relato do mundo social da perspectiva daqueles que estão sendo pesquisados, ou seja, contar a história como eles a contariam (tendo por base a suposição improvável de que todos eles contariam a mesma história). Essa é uma visão extremamente *simplista*, porque, se fosse para um etnógrafo fazer isso, teria de ter se "tornado nativo" – em outras palavras, tão imerso na cultura que está estudando, que houvesse deixado para trás sua cultura acadêmica. (Noaks e Wincup, 2004, p. 92)

Eu só tenho espaço para um exemplo do problema do naturalismo (ver Silverman, 2005, p. 232-7, para mais discussão deste e de outros exemplos). Engebretson (1996) relata uma observação do participante e um estudo de entrevista de três grupos de curandeiros que "curam" pela imposição das mãos. Ela localiza seus achados em termos de três "dimensões" (local, interação e processo cognitivo) e descobre, não surpreendentemente, que essa cura diferia da biomedicina em cada uma dessas dimensões.

Infelizmente, Engebretson não menciona nenhum modelo ou teoria explícita. Por isso, embora suas descrições de como a cura era organizada e de como as sessões eram abertas e fechadas tenham pelo menos o potencial de sugerir relevância prática, carecem da coerência que um estudo teoricamente definido oferece. Uma teoria desse tipo informaria, por exemplo, como os dados são registrados. Contudo, Engebretson não faz menção do sistema usado para registrar as anotações de campo e o seu impacto na confiabilidade dos dados (ver Seção 3.2.6 e 8.2).

Em segundo lugar, seu relato dos dados é apresentado como uma descrição simples. Sem uma discussão da base analítica para o relato do pesquisador, o relato, uma vez mais, só pode ter apenas um *status* jornalístico. Como mostro no Capítulo 12, isso não significa criticar o jornalismo que, na melhor das hipóteses, pode ser extremamente esclarecedor. Destina-se apenas a distinguir entre o jornalismo e ciência social. Em terceiro lugar, embora Engebretson agrupe seus relatos dos respondentes da entrevista em várias categorias (sensações físicas, experiências emocionais e imagens), não há nada sugerindo que estes sejam algo além de rótulos *ad hoc*, sem uma base analítica clara.

Devo acrescentar duas qualificações a essa crítica. Primeiro, é injusto destacar apenas um estudo, quando até mesmo publicações acadêmicas respeitadas estão transbordantes de relatos de pesquisa que se recusam a reconhecer o caráter teoricamente guiado da descrição etnográfica. Segundo, seria tolo negar que o naturalismo (mesmo quando não reconhecido) tem sido a fonte de quaisquer *insights*. Até mesmo um dos críticos mais ferozes do naturalismo, Harvey Sacks, apesar de tudo, encontrou muita coisa a admirar na atenção aos detalhes dos relatos naturalísticos da Escola de Chicago. Como diz Sacks (1992, p. 27):

> Em vez de descartar os trabalhos etnográficos mais antigos na sociologia, eu os trataria como o único trabalho digno de crítica na sociologia, em que a crítica concede alguma dignidade a alguma coisa. Assim, por exemplo, a relevância dos trabalhos dos sociólogos de Chicago é o fato de eles conterem muitas informações sobre isto e aquilo. E isto e aquilo é a matéria da qual o mundo é feito.

Sacks estava convencido de que o trabalho sério prestava atenção aos detalhes e de que, se algo importasse, deveria ser observável. Por exemplo, em uma passagem fascinante, Sacks notou a influência maligna na sociologia da proposta de G.H. Mead (1934) de que precisamos estudar as coisas que não estão disponíveis à observação – por exemplo, "a sociedade", "as atitudes". Como comenta Sacks (1992, I, p. 28):

> Mas as atividades sociais são observáveis, você pode vê-las todas à sua volta, além de poder escrever sobre elas. A gravação em fita é importante, mas grande parte disso também é feito sem um gravador. Se você acha que é possível enxergar isso, quer dizer que podemos construir um estudo de observação.

Entretanto, a atenção elogiável dos etnógrafos aos detalhes raramente satisfez as demandas metodológicas rigorosas de Sacks. Para Sacks, o etnógrafo precisa ir além do naturalismo para analisar os detalhes mais básicos da interação. Ele não consegue confiar no disfarce do "o que todo mundo sabe". O que isso envolve será ilustrado na seguinte discussão da etnometodologia.

3.3.2 O modelo etnometodológico

Pelo simples fato de que algo parece "pura rotina" não devemos supor que não seja difícil de explicar. Como disse Harvey Sacks (1992, I, p. 115) em uma de suas conferências:

> as atividades nas quais as moléculas envolvem-se rápida e rotineiramente não tem sido descritas por cientistas extremamente brilhantes.

Para entender as atividades de rotina dos humanos, Sacks acompanhou seu professor Harold Garfinkel (1967) na tentativa de transformar o bom senso em um "tema", e não apenas em um "recurso" tácito. Por isso, para Sacks, a maneira como os membros societários (incluindo os pesquisadores sociais) "enxergam" as atividades características é a questão fundamental da pesquisa.

Neste aspecto, juntamente com Garfinkel (1967), ele oferece uma perspectiva única na ciência social. Essa perspectiva é a **etnometodologia** (ou o estudo dos métodos das pessoas – ou membros), que "procura descrever os métodos que as pessoas usam em sua vida social" (Sacks, 1984, p. 21).

Para Garfinkel e Sacks, quando os etnógrafos "descrevem" e "questionam" o problema é porque estão tacitamente usando métodos dos membros. Por isso, se queremos estudar esses métodos, é fundamental que não aceitemos tacitamente o que parece estarmos "vendo". Como diz Sacks (1992, I, p. 115):

> Ao estabelecer o que parece ter acontecido, preparatório para resolver o problema [da pesquisa], não deixe que sua noção do que poderia concebivelmente acontecer decida por você o que deve ter acontecido.

Aqui Sacks está nos dizendo que nossa "noção do que poderia concebivelmente acontecer" pode ser baseada em nosso não-examinado conhecimento dos membros. Em vez disso, precisamos proceder com maior cautela, examinando os métodos que os membros usam para produzir atividades observáveis e relatáveis.

Sacks sugere que as pessoas não devem ser vistas como "entrando em acordo com algum fenômeno" (1, p. 437), mas como ativamente o *constituindo*. Considere o fenômeno da "velocidade". Como alguém sabe que está correndo? Uma solução é olhar para o velocímetro do carro. No entanto, outro método bastante usado é comparar seu movimento com relação ao tráfego. E o "tráfego" é um fenômeno ativa-

mente organizado pelos usuários das estradas. Como sugere Sacks (1992, I, p. 437):

> as pessoas podem ser vistas agrupando seus carros em algo que é "um tráfego", seja onde for, quando for e quem quer que esteja dirigindo. Isso existe como um fato social, algo que os motoristas fazem... [por isso], por "um tráfego" não quero dizer que haja alguns carros, mas que há um conjunto de carros que podem ser usados como "o tráfego", não importa como ele esteja seguindo; esses carros estão agrupados. E é em termos do "tráfego" que você vê se está dirigindo depressa ou devagar.

Sacks está declarando que, em vez de ser um fato natural, "o tráfego" é um sistema auto-organizado, em que as pessoas ajustam sua velocidade com referência à maneira como definem "o tráfego". Assim, o tráfego serve como uma metáfora para a maneira como a ordem social está construída com referência ao que pode ser inferido. Também demonstra como a habilidade "para ler as mentes das outras pessoas" (neste caso, as mentes dos outros motoristas) não é uma ilusão psicótica, mas uma condição para a ordem social. Para Sacks, então, "tráfego" e "velocidade" não são fatos naturais, mas fenômenos localmente reunidos (ver também Pollner, 1987).

Como declara Sacks, características idênticas são vistas nas entrevistas médicas, nas quais o que é "normal" é cuidado pelos médicos tendo como base sua elicitação do que é normal para você (1992, I, p. 57-8). Além disso, embora as doenças possam ser "erradicáveis", isso, em geral, não se aplica a multas de velocidade ou tentativas de suicídio – e estas últimas são vistas na relutância das pessoas em se identificar quando chamam um serviço psiquiátrico de emergência (1992, I, p. 61).

Colocado da maneira mais simples, os pesquisadores devem ter muito cuidado na maneira de usar as categorias. Por exemplo, Sacks cita dois linguistas que parecem não ter problema em caracterizar expressões particulares (inventadas) como "simples", "complexas", "casuais" ou "cerimoniais". Para Sacks, essas caracterizações apressadas dos dados indicam "que podemos saber isso sem uma análise do que [eles] estão fazendo" (1992, I, p. 429). Há mais de 30 anos seus comentários se colocam como uma crítica da codificação apressada dos dados que, às vezes, passa como teoria fundamentada.



Dica

Antes de codificar qualquer extrato de dados, pergunte-se que conhecimento do bom senso você está usando para enxergá-lo da maneira como está enxergando. Trate isto como um modo de tentar captar como os participantes "codificam" (constituem) determinados fenômenos.

Só tenho espaço para um exemplo do tipo de trabalho que segue as recomendações de Sacks. Escrevendo 20 anos depois de Sacks, Maynard (1989) comenta como os etnógrafos ainda estão tentando retratar como as pessoas enxergam as coisas, em vez de se concentrarem no que é observável. Segundo Maynard (1989, p. 130),

> ao fazer etnografia, os pesquisadores tentam traçar um quadro do que alguns fenômenos "parecem" a partir do relato do fenômeno por alguém de dentro e para alguma audiência que deseje saber isso. Em geral, o etnógrafo está descrevendo a cultura do ponto de vista dos membros.

Maynard observa como essas preocupações têm moldado a pesquisa em uma parte da sociologia do direito. O "acordo entre a acusação e a defesa" tem sido identificado como um processo pelo qual os acusados se declaram culpados de uma ofensa "menor", minimizando assim sua pena e acelerando o trabalho do tribunal (as evidências não precisam ser ouvidas se o acusado se confessa culpado). Os etnógrafos têm assumido que esse processo funciona na base das percepções compartilhadas sustentadas pelos promotores e pelos advogados de defesa.

Entretanto, Maynard sugere que o trabalho etnográfico, baseado na identificação das percepções das pessoas, tem pelo menos três deficiências:

1. Ele depende do conhecimento do bom senso: "Os etnógrafos baseiam-se nas habilidades não-percebidas para registrar e reconhecer essas características, assim como os participantes baseiam-se nas habilidades basicamente não-investigadas em sua produção" (1989, p. 130)
2. Ela disfarça o que o "acordo entre a acusação e a defesa" realmente é – a diversidade do discurso que é chamado "acordo entre acusação e defesa".
3. Ela falha em tratar a orientação comum das partes em questão como um resultado da sua interação, preferindo fazer essa "mutualidade parecer uma questão de consenso cognitivo" (1989, p. 134).

Em vez disso, acompanhando a ênfase de Sacks no que é observável, Maynard estuda "como um sentido de mutualidade é realizado" (1989, p. 134), o que envolve examinar como as sequências do acordo entre a acusação e a defesa são introduzidas na conversa. Por exemplo, uma proposta de acordo pode ser solicitada ou pode ser anunciada, como mostra o Quadro 3.5.

O estudo de Maynard chama a atenção para como o fenômeno do "acordo entre a acusação e a defesa" é localmente constituído nas atividades dos participantes. Se seguirmos o naturalismo e reduzirmos a vida social apenas às definições dos participantes, há o risco de perdermos a visão da interação social.

Em vez disso, o importante é estreitar o foco para o que as pessoas estão *fazendo*. Como diz Maynard (1989, p. 144):

> A pergunta que os etnógrafos têm tradicionalmente feito – "Como os participantes enxergam as coisas?" – tem significado na prática a suposição de que a realidade está fora das palavras faladas em determinado tempo e lugar. A (...) pergunta (alternativa) – "Como os participantes fazem as coisas?" – sugere que a ordem microssocial pode ser apreciada mais completamente estudando-

QUADRO 3.5 Duas formas de acordo entre acusação e defesa

DP = defensor público PP = promotor público

Solicitação	
(solicitação)	DP = Há alguma oferta de acordo neste caso?
(proposta)	PP = Eu diria que neste caso uma multa de 75 dólares.
Anúncio	
(anúncio)	DP = Eu lhe proponho um acordo.
(sinal de "vá em frente")	PP = Pode falar.
(proposta)	DP = Se você descarta o 242, posso conseguir arranjar um acordo de 460 para uma multa.

Fonte: Maynard, 1989, p. 134

se como a fala e outros comportamentos cara a cara constituem a realidade nas situações cotidianas atuais.

Faça o Exercício 3.6 nesse momento

3.4 CONCLUSÃO: A UNIDADE DO PROJETO ETNOGRÁFICO

Quero concluir este capítulo tentando localizar pontos de contato entre a etnometodologia e outras formas de etnografia. De acordo com o argumento organizado em todo este livro, os pesquisadores têm mais a aprender explorando os interstícios entre as posições analíticas do que insistindo em um lado de polaridades *fine-sounding*.

Além disso, seria inteiramente equivocado acreditar que todas as certezas no trabalho de observação derivam de *insights* etnometodológicos. Na verdade, como eu já disse, vários etnógrafos já levaram em conta muito desses *insights* ou chegaram a eles por si mesmos. Por exemplo, um reconhecimento de que esses fenômenos sociais são localmente constituídos (através das atividades de participantes) não está limitado a Sacks e Maynard. Usando o exemplo de estudos da "família", quero mostrar outra direção a partir da qual é possível chegar à mesma conclusão.

Em um artigo sobre questões metodológicas em estudos de família, Gubrium e Holstein (1987) mostram como grande parte do trabalho sociológico assume que a "vida familiar" é adequadamente descrita em seu habitat "natural" – o lar. Por outro lado, declaram que a "família" não é um fenômeno uniforme, a ser encontrado em um local, mas é "ocasionado" e "contextualizado". Percebe-se com mais clareza o que estão dizendo no Quadro 3.6, a qual contrasta o "entendimento convencional" com a alternativa de Gubrium e Holstein.

A direção alternativa de Gubrium e Holstein para os estudos de família se ajustam de perto à abordagem de Sacks, ao mesmo tempo em que abre várias áreas fascinantes para os estudos de famílias. Uma vez que concebamos a "família" em termos de um conjunto pesquisável de práticas descritivas, estamos livres do pesadelo metodológico e ético de obter acesso ao estudo das famílias "como elas realmente são", isto é, em seus lares. Isto significa que:

1. Podemos agora estudar como as estruturas da organização familiar são descritas em diferentes meios (por exem-

QUADRO 3.6 Duas maneiras de descrever a "vida familiar"

O entendimento convencional

1. As famílias têm lados "internos" e "externos".
2. O lado "interno" está localizado no lar.
3. Fora dos lares obtemos apenas uma "versão" desta "principal realidade".
4. Os membros da família têm um acesso privilegiado à regra da família.
5. A observação participante é requerida para se obter um "entendimento autêntico" da vida familiar.

Uma alternativa

1. "Família" é uma maneira de interpretar, representar e ordenar as relações sociais.
2. A família não é vinculada privadamente, mas de maneira complexa, com a vida pública.
3. O lar não localiza a vida familiar.
4. O lar não é "trivial", porque é, com frequência, referido por leigos e profissionais como sendo o determinante da vida familiar

Fonte: Adaptada de Gubrium e Holstein, 1987

plo, agências de emprego, escolas, clínicas).
2. Isto está vinculado a estudos da distribuição social do "conhecimento" sobre a família (por exemplo, quando, onde e por quem são empregadas as teorias da natureza e as consequências de "lares rompidos").
3. Isso também está vinculado com o estudo de como diferentes rotinas organizacionais limitam descrições específicas da ordem familiar.

Como já foi mostrado, as questões da localização do lar e o acesso privilegiado agora tornam-se redefinidos como temas, em vez de preocupações: por exemplo, temos a opção de estudar os apelos dos profissionais para esse acesso, o que enfatiza a indicação de Gubrium e Holstein de que o conhecimento da família nunca é puramente privado. Os próprios membros da família apelam para representações coletivas (como as máximas e as descrições das famílias nas novelas) para explicar seu comportamento. Os membros da família também apresentam a "realidade" da vida familiar de maneiras diferentes para diferentes públicos e de diferentes maneiras para o mesmo público (ver Gubrium e Holstein, 1990, para uma elaboração mais completa desse argumento).

Faça o Exercício 3.7 nesse momento

Gubrium e Holstein oferecem um prospecto instigante para os estudos de família e uma maneira adequada para concluir este capítulo sobre a observação. Para tal tipo de trabalho (em outros locais chamados "etnografia articulativa" por Gubrium, 1988), junto com a etnometodologia, oferecem três *insights* cruciais para os estudos de observação:

1. Eles desviam a atenção de uma orientação mais psicológica em torno do que as pessoas estão pensando para o que elas estão fazendo.
2. Eles mostram as questões analíticas que estão por trás de quebra-cabeças metodológicos.
3. Eles distinguem firmemente o trabalho de observação das ciências sociais do jornalismo e do bom senso – assim, em certo sentido, consumando o projeto de Durkheim.

Como comentou certa vez Michael Moerman (1974, p. 55):

> As crenças das pessoas têm um *status* respeitável, mas não são o mesmo objeto intelectual que uma análise científica.

PONTOS PRINCIPAIS

A pesquisa de observação tem três aspectos fundamentais:

- o foco do estudo
- as decisões metodológicas
- as escolhas teóricas

O naturalismo e a etnometodologia proporcionam várias maneiras diferentes de definir a pesquisa de observação. Cada uma oferece uma "caixa de ferramentas" que proporciona um conjunto de conceitos e métodos para selecionar os dados adequados e esclarecer a análise dos dados.

LEITURAS RECOMENDADAS

Introduções ao trabalho de observação e etnográfico são proporcionadas por Tedlock (2000) e Angosino e Mays de Perez (2000). Gubrium e Holstein (1997) oferecem um relato importante de quatro modelos atuais usados na pesquisa de observação. As conferências de Harvey Sacks

oferecem *insights* maravilhosos sobre a relevância atual da Escola de Chicago (Sacks, 1992, I, p. 26-31). Kathy Charmaz (2006) proporciona a melhor discussão em livro da teoria fundamentada (para relatos mais breves, ver Charmaz, 2000 Charmaz e Mitchell, 2001). Atkinson e Hammersley (1994, p. 254-7) oferecem um tratamento equilibrado do pós-modernismo (não discutido aqui). Silverman (2005, p. 77-94, 171-87) discute as questões metodológicas na observação, restringindo o problema de pesquisa e desenvolvendo a análise de dados.

Exercício 3.1

Um instrutor inicia um curso introdutório de sociologia com a seguinte declaração:

> O problema da conversa cotidiana é o fato de ela ser muito imprecisa. Por exemplo, às vezes dizemos: "Cozinheiros demais estragam o caldo". Em outras ocasiões, dizemos: "Muitas mãos tornam o trabalho mais leve". Seguindo esse caminho, baseado na pesquisa científica, vou demonstrar quais dos provérbios é mais preciso.

O instrutor em seguida fala sobre dados de laboratório de uma experiência em que foram distribuídas tarefas aos alunos, os quais então trabalham em equipes ou individualmente. Essa experiência parece mostrar que, sendo todas as coisas iguais, o trabalho em equipe é mais eficiente. Por isso, diz o instrutor, é possível ter mais confiança na validade do provérbio "muitas mãos tornam o trabalho mais leve".

Usando as críticas de Agar (1986) da "visão recebida" da ciência apresentada no início deste capítulo, responda às seguintes perguntas:

1. Você está convencido da afirmação do instrutor? (Por exemplo, que suposições faz a experiência: Os provérbios podem ser igualmente apropriados em diferentes contextos?)
2. Esboce como você faria um trabalho de *observação* sobre o uso que as pessoas fazem desses provérbios. (Por exemplo, que locais você observaria? Que tipo de coisas estaria buscando?)
3. Examine propagandas de jornal *ou* propagandas em rádio e televisão. Anote quando os provérbios são usados. Que *funções* estes provérbios parecem ter? Eles tornam a propaganda mais convincente? Por quê?

Exercício 3.2

Quando você está em um restaurante, faça observações sobre o modo como a equipe interage com os clientes. Usando os achados de Whyte (1949), examine:

1. Quem origina a ação?
2. Para quem?
3. Com que frequência?
4. Com que consequências?

Se você tivesse uma gravação em áudio ou vídeo do que ouviu e viu, como isso poderia ter melhorado a qualidade de sua análise?

Exercício 3.3

Este é um exercício de pesquisa para melhorar suas habilidades de observação na esfera pública. Estas são suas instruções:

1. Escolha um local onde você participa regularmente da rotina: bons exemplos seriam uma lanchonete de estudantes, ônibus ou trem, filas do caixa em um supermercado.
2. Faça um mapa esboçado do lugar. Que tipo de atividades o espaço físico encoraja, desencoraja ou parece neutro a respeito? (Consulte a Seção 3.2.5 para a comparação de Stimson dos consultórios médicos e do McDonald's.)
3. Como as pessoas usam o espaço que você está estudando? A quê elas mostram estar atentas? Como se comunicam umas com as outras, ou evitam comunicação? Elas olham umas para as outras ou evitam-se? Que distância mantêm umas das outras?
4. De que maneiras as pessoas estão usando o espaço para cooperar umas com as outras para se definirem (por exemplo, como clientes de um restaurante, e não passageiros de ônibus)?
5. Há alguma diferença na maneira como as pessoas organizam suas atividades quando estão sozinhas, aos pares ou em uma multidão?
6. Como as pessoas usam o local como um recurso para se envolverem em atividades não especificamente destinadas (mas não necessariamente inapropriadas) a esse local (por exemplo, exibindo características pessoais peculiares, como querer ou não querer se comunicar)?

Exercício 3.4

Volte às suas anotações de campo nos Exercícios 3.2 e 3.3 e responda às seguintes perguntas:

1. Como suas anotações foram organizadas? Você apenas escreveu literalmente o que viu ou ouviu, ou usou algum princípio de organização – por exemplo, "estruturas"?
2. Se houve algum princípio de organização, qual foi ele? Por que você o escolheu? E como isso o ajudou ou prejudicou?
3. Se não houve princípio de organização, como você passou da descrição do que observou para sua análise?
4. De que maneiras suas anotações dependeram de seu entendimento de bom senso do que estava acontecendo?
5. Como essa dependência pode ser tratada como um problema, mas também como uma ajuda?

Exercício 3.5

Mais uma vez, volte às suas observações nos Exercícios 3.2 e 3.3. Seguindo a ideia de Glaser e Strauss da "teoria fundamentada", responda a estas perguntas:

1. Até que ponto suas conclusões foram de fato fundamentadas em seus dados – por exemplo, suas categorias foram suficientemente "saturadas" com dados?
2. Qual foi sua teoria "substantiva" sobre o local?
3. Você pode desenvolver uma teoria "formal" aplicada a outros locais?
4. Que outros locais você gostaria de observar para testar esta teoria "formal"?

Exercício 3.6

Mais uma vez ainda, volte às suas observações nos Exercícios 3.2 e 3.3.

1. De que maneiras, se alguma, suas observações dependeram de um modelo *naturalista* da realidade?
2. De que maneiras, se alguma, suas observações dependeram de um modelo *etnometodológico*?
3. Você usou ou poderia ter usado outros modelos (consulte os quatro modelos de Gubrium e Holstein discutidos na Seção 2.7)?
4. Quais foram as vantagens e as desvantagens da maneira como você definiu a realidade social?

Exercício 3.7

Este exercício o encoraja a usar a versão "alternativa" da descrição da vida familiar proposta por Gubrium e Holstein (1987).

Imagine que você queira realizar um estudo de observação da família. Considere então as seguintes questões:

1. Quais são as vantagens e as desvantagens de se obter acesso ao lar da família?
2. De que maneiras as famílias podem ser estudadas fora do lar? Que metodologia você poderia usar e que perguntas poderia fazer?
3. O que as observações podem lhe dizer sobre a "família" em cada um dos seguintes locais:

   (a) tribunais
   (b) consultas médico–paciente
   (c) novelas de televisão?

Ou realize um estudo de *um* destes locais, *ou* escreva hipoteticamente sobre *todos os três*.

4. O que significa dizer que você está estudando a "família" (isto é, entre aspas)?

4

Entrevistas

Objetivos do capítulo

No final deste capítulo, será possível:

- distinguir os diferentes tipos de entrevista;
- entender que habilidades são usadas ao realizar uma entrevista;
- reconhecer as várias bases teóricas da pesquisa por meio de entrevista;
- realizar uma análise simples dos dados da entrevista, de uma maneira apropriada para o problema de pesquisa.

Se você vêm pensando em fazer um projeto de pesquisa, a probabilidade é que o primeiro método considerado tenha sido a entrevista aberta. Neste capítulo, serão examinados os usos e as ciladas dos dados da entrevista. Trabalhando com vários exemplos, será apresentado o papel fundamental desempenhado por suposições teóricas básicas em relação ao modo como tratamos os dados da entrevista.

Entretanto, em primeiro lugar, precisamos entender o método. A entrevista "não estruturada" ou "aberta" é mais comum na pesquisa qualitativa. Como ela se difere dos outros tipos de entrevistas? E que tipos de habilidades ela envolve?

4.1 O QUE É UMA ENTREVISTA ABERTA?

Lesley Noaks e Emma Wincup (2004) esboçaram as características de três diferentes formatos de entrevista e do **grupo focal**, em que o pesquisador atua mais como facilitador de um grupo de discussão do que como um questionador. O Quadro 4.1 mostra as habilidades esperadas em cada formato.

Concentremo-nos na entrevista aberta que, como dizem Noaks e Wincup, é comumente usada nas entrevistas de história de vida. Nesse caso, para conseguir "dados ricos", o fundamental é a "escuta ativa", em que o entrevistador "permite ao entrevistado a liberdade de falar e atribuir significados", mantendo em mente os objetivos mais amplos do projeto (2004, p. 80).

Estes objetivos têm sido descritos como "o entendimento da linguagem e da cultura dos respondentes" (Fontana e Frey, 2000, p. 654). Para conseguir esse entendimento, segundo Fontana e Frey, o entrevistador que utiliza a entrevista aberta precisa resolver os seguintes problemas:

- decidir como se apresentar – por exemplo, como estudante, como pesquisador, como mulher para mulher ou simplesmente como um aprendiz humilde.
- conquistar e manter a confiança, sobretudo quando se tem de fazer perguntas delicadas
- estabelecer *rapport* com os respondentes – isto é, tentar enxergar o mundo de seu ponto de vista, sem se tornar "nativo" (2000, p. 655).

QUADRO 4.1 Tipologia das estratégias de entrevista

Tipo de entrevista	Habilidades requeridas
Entrevista estruturada	Neutralidade; ausência de estímulo; ausência de improvisação; treinamento para garantir consistência
Entrevista semi-estruturada	Algum estímulo; *rapport* com o entrevistado; entendimento dos objetivos do projeto
Entrevista aberta ativa	Flexibilidade; *rapport* com o entrevistado; escuta
Grupo focal	Habilidades de facilitação; flexibilidade; habilidade para se manter distanciado da discussão para que a dinâmica de grupo possa emergir

Fonte: Adaptada de Noaks e Wincup, 2004, p. 80

Listas como esta às vezes parecem muito vazias, sem quaisquer ilustrações concretas. Examinaremos como questões como o "rapport" funcionam na prática. O Extrato 4.1 é um excerto discutido por Tim Rapley (2004), de uma entrevista qualitativa com um adolescente (Dan) que foi treinado como educador de drogas de seus pares. Após algumas perguntas para "quebrar o gelo", o entrevistador (E) passa para o tema "oficial" da entrevista – descobrir a motivação de Dan para realizar este trabalho. Observe que as convenções transcritas usadas no extrato estão mostradas no Apêndice no final do livro – por exemplo, (0,4) indica uma pausa em partes de um segundo. Entretanto, nesse estágio, se preferir, ignore as convenções e concentre-se apenas no texto em si.

Extrato 4.1
(Rapley, 2004: 21, simplificado)

11. E: tudo bem (.) certo hh então, pode me dizer por que você
12. resolveu realizar esse trabalho?
13. Dan: erm phh Bem, é o tipo de coisa erm (0,4) que eu gosto de fazer
14. e eu realmente gosto, sabe (.) de aprender coisas que eu
15. não sabia antes e depois, sabe, ensiná-las
16. são coisas que eu faço, sabe, eu ensino muitas outras coisas
17. como teatro, etc. e então um .hh estou bem acostumado a fazer
18. isso e venho de uma família de médicos e por isso er (0,3)
19. conheço drogas, etc.
20. E: [m m]
21. Dan: discutimos muito essas coisas e er
22. E: sei
23. Dan: e isso é algo que me interessa realmente
24. E: certo. Havia algum outro interesse particular no
25. fato de se tratar de drogas, quero dizer, é algo
26. importante pra você pa[rticularmente ou não
27. Dan: [bem –
28. sim bem é porque está em toda parte
29. acho que é uma coisa importante
30. você conhece mais ou menos de cada um
31. [porque há tanto] disso por aí e
32. E: [c e r t o]
33. Dan: er sabe, é bom conhecer bem as coisas
34. acho que é er simplesmente porque, sabe, você ouve muito
35. E: mm
36. E: você ouve nos noticiários e tudo er

Rapley nos pede para observar como, neste extrato, percebe-se E produzindo alguns dos padrões listados no Quadro 4.1 para a entrevista aberta. Por exemplo:

> O E atua "apenas" acompanhando a fala de Dan [linhas 24-6], para facilitar sua fala [através de demonstrações de entendimento e interesse nas linhas 22, 32 e 35], sem declarar suas opiniões ou fazer qualquer comentário apreciativo ou crítico. O E está sendo neutro com relação ao tema, embora demonstrando interesse. Ele está engajado na conduta "neutralística", *mas* não está "sendo neutro" em nenhum sentido convencional. (Rapley, 2004, p. 21, meus acréscimos entre colchetes)

Como sugere Rapley, este extrato "demonstra algumas práticas interacionais fundamentais da entrevista qualitativa... [destinadas] a obter *uma fala muito detalhada e abrangente* – que eu considero uma base racional fundamental para a entrevista qualitativa" (2004, p. 22). Para isso, os entrevistadores acompanham aspectos das respostas dos entrevistados, mas, acima de tudo, "permitem-lhes espaço para falar" (2004, p. 25).

Concluo esta seção com quatro observações oriundas das sugestões de Rapley:

1. *Não são requeridas habilidades especiais* A entrevista qualitativa "não envolve uma habilidade extraordinária; envolve apenas tentar interagir com essa pessoa específica, tentando entender sua experiência, sua opinião e suas ideias... [Isso pode envolver] inicialmente introduzir um tópico para discussão [linhas 11-12 do Extrato 4.1]; ouvir a resposta e depois produzir perguntas de acompanhamento [linhas 24-6]; perguntá-las para recuperar alguns termos fundamentais... E, enquanto ouve, diz 'mm', 'sei', 'certo' [linhas 20, 22, 32 e 35], enquanto acena com a cabeça, ri, brinca, sorri, franze o cenho" (2004, p. 25-6, meus acréscimos entre colchetes). Não precisamos ser treinados nessas habilidades. As atividades que Rapley descreve são usadas por todos nós o tempo todo nas conversas cotidianas. Mesmo que fôssemos o tipo de pessoa que, diferentemente do entrevistador qualitativo, tenta monopolizar uma conversa, ainda assim usamos tais habilidades para conquistar o terreno.
2. *A entrevista é produzida de forma colaborativa* Tanto o entrevistador *quanto* o entrevistado usam suas habilidades de mundo. O entrevistado não é um "contêiner esperando para ser esvaziado" (Holstein e Gubrium, 2004b, p. 151). Por exemplo, observe como Dan, no Extrato 4.1, da linha 27 em diante, lida bem com as implicações potencialmente prejudiciais de seu manifesto interesse nas drogas (linha 23). Então, Dan não está passivamente "apresentando *a* verdade de sua experiência; em outras interações, com outras questões, outras... verdades emergiriam" (Rapley, 2004, p. 21-2). Mais adiante neste capítulo, será mostrado como Rapley analisa em detalhes este extrato. Por enquanto, vale a pena notar que, sob tal perspectiva, "o respondente é transformado de um repositório de opiniões e razão ou uma fonte de emoções em uma fonte produtiva de uma ou outra forma de conhecimento" (Holstein e Gubrium, 2004b, p. 150).
3. *Os entrevistadores são participantes ativos* Embora os entrevistadores qualitativos não tentem monopolizar a conversa, nem por isso ficam invisíveis. Por isso, no Extrato 4.1, sem os "mm" do E, Dan poderia não ter-se expandido em suas respostas. Como declaram Holstein e Gubrium, "embora o respondente... construa e reúna ativamente suas respostas, ele não "foge" à conversa. Nem narrativas elaboradas ou réplicas de uma palavra emergem sem provocação"

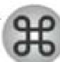
(2004b, p. 152). Isso significa, como observa Rapley, que a entrevista nunca é apenas "uma conversa": a entrevista "pode ser conversacion*al*, mas, como entrevistador, há algum nível de controle. Você rotineiramente decide que fragmento da conversa acompanhar; você rotineiramente decide quando abrir e fechar vários temas e a interação como um todo" (2004, p. 26).

4. *Nenhum estilo de entrevista é "melhor"* Os entrevistadores podem escolher ser mais ou menos passivos ou ativos (até mesmo, como declara Rapley, optando por revelar informações sobre si mesmos para provocar outras falas). No entanto, não há base para se supor que a "passividade" ou a "atividade" funcionam melhor: "*nenhum ideal isolado obtém 'dados melhores' do que outros*. Não se pode escapar da natureza *interacional* dos entrevistados. Sejam quais forem os 'ideais' que os entrevistadores pratiquem, sua fala é fundamental para as trajetórias da fala dos entrevistados" (2004, p. 26, ênfases do autor).



Dica

Tente sempre gravar suas entrevistas. Quando você tiver terminado sua primeira entrevista, transcreva-a usando um dos métodos existentes (ver Apêndice). Lembre-se de que, se Rapley não tivesse seguido esta abordagem, sua análise teria sido mais pobre (e talvez totalmente equivocada!).



Link

www.qualitative-research.net/fqs/fqs-eng.htm
Clique em "Busca", depois em "Entrevista".

Estes pontos mostram que as questões que estão em jogo ao se decidir o que é uma entrevista qualitativa transcendem questões puramente técnicas. Por isso, nesta seção passamos das questões normativas do que é prática de entrevista "boa" e "ruim" para suposições teóricas fundamentais sobre o que está envolvido na "entrevista ativa" em que tanto o entrevistador *quanto* o entrevistado participam ativamente e juntos da extração do sentido (Holstein e Gubrium, 2004b). Vejamos agora que questões teóricas similares surgem em uma segunda questão básica: por que a entrevista?

4.2 RAZÕES PARA A ENTREVISTA

Esta pode parecer uma pergunta surpreendente. Afinal, a maioria dos artigos de pesquisa qualitativa publicados usa entrevistas (Silverman, 2005, p. 238-9). Além disso, comparadas com outros métodos, as entrevistas são relativamente econômicas em termos de tempo e recursos.

No entanto, como já vimos, um dos pontos fortes da pesquisa qualitativa é sua capacidade para acessar de imediato o que acontece no mundo – isto é, examinar o que as pessoas de fato fazem na vida real, em vez de lhes pedir para comentar a respeito. Dada a disponibilidade dos outros métodos discutidos na Parte 2 deste livro, por que deveríamos sempre partir dos dados que **ocorrem naturalmente** e usar dispositivos como entrevistas e grupos focais (Potter, 2002)?

Há duas respostas simples para esta pergunta. Primeiro, como foi dito no Capítulo 1, tudo depende do tema de pesquisa; os métodos em si não têm valor intrínseco. Segundo, devemos estar conscientes de uma distinção simplista entre métodos que são inventados e aqueles que são "naturais" (ver Atkinson e Coffey, 2002; Speer, 2002). O mundo nunca nos fala diretamente, mas é sempre codificado via instrumentos de registro, como anotações de campo

e transcrições. Mesmo que usemos gravações de áudio ou vídeo, o que ouvimos e vemos é mediado por onde colocamos nosso equipamento.

Embora esta seja uma importante advertência, acompanhando Potter (2002), declarei no Capítulo 1 que cabe aos pesquisadores qualitativos justificar o uso de dispositivos como entrevistas e grupos focais. No entanto, deve ser enfatizado que essas justificativas não são de modo algum a norma. Quando os pesquisadores qualitativos justificam o uso de entrevistas, eles tendem a se esquecer de outros métodos qualitativos e apenas enfatizam as vantagens da entrevista aberta em comparação com a entrevista ou com o questionário quantitativo de escolha fixa. Por exemplo, Bridget Byrne (2004, p. 182) sugere que

> A entrevista qualitativa é bastante útil como um método de pesquisa para se ter acesso às atitudes e aos valores dos indivíduos – coisas que não podem necessariamente ser observadas ou acomodadas em um questionário formal. As perguntas abertas e flexíveis podem obter uma resposta mais ponderada do que as perguntas fechadas e, por isso, proporcionam um melhor acesso às visões, às interpretações dos eventos, aos entendimentos, às experiências e às opiniões dos entrevistados... [a entrevista qualitativa] *quando bem feita* pode atingir um nível de profundidade e complexidade que não está disponível a outras abordagens particularmente baseadas em levantamentos. (grifo nosso)

Observe como Byrne limita suas comparações ao levantamento ou ao questionário. Entretanto, embora ela ache esses métodos quantitativos deficientes, compartilha uma suposição comum com os pesquisadores de levantamentos. Como eles, enfatiza a importância das habilidades do entrevistador em produzir uma entrevista eficiente (uma entrevista "bem feita"), como está mostrado no Quadro 4.1.

Contudo, quero me concentrar em outro aspecto da defesa de Byrne da entrevista qualitativa. Baseando-se no feminismo, ela sugere que "a entrevista qualitativa tem sido particularmente atraente aos pesquisadores que querem explorar vozes e experiências que acreditam ter sido ignoradas, mal representadas ou suprimidas no passado" (2004, p. 182).

Muitos pesquisadores acompanham Byrne e usam entrevistas porque acham que podem empregá-las para "explorar vozes e experiências". O estudo de caso que se segue, baseado na pesquisa de Célia Kitzinger, mostra as questões complexas envolvidas em se tentar usar as entrevistas (e os grupos focais) a fim de explorar essas vozes potencialmente suprimidas.

A moral que Kitzinger extrai deste material fascinante é que não devemos confiar demais nos autorrelatos dos respondentes, extraídos de entrevistas, visando a identificar fenômenos sociais como "sair do armário". Como ela declara explicitamente:

> Minha única opinião é que a ênfase na "voz" conduziu a um excesso de confiança nos métodos de auto-relato, em detrimento das abordagens que envolvem o pesquisador na observação direta do fenômeno de interesse. Assim, por exemplo, se "sair do armário" é o tema da pesquisa, os dados em que os participantes *falam sobre* sair do armário (ou não sair do armário) como lésbica ou gay requer que o pesquisador dê um salto interpretativo desses relatos retrospectivos para a experiência que ele pretende representar – com todos os problemas associados com tal salto. Em contraste, os dados em que as pessoas realmente saem (ou não saem) do armário como lésbica ou gay dão ao pesquisador um acesso direto a esse tema. (2004, p. 138)

Estudo de caso

OUVINDO AS VOZES DAS MULHERES

Kitzinger aponta algumas suposições metodológicas fundamentais usadas pelos pesquisadores feministas que procuram tratar as respostas dos entrevistados como dando acesso a "vozes" anteriormente silenciadas:

> Na prática, a maior parte da pesquisa feminista qualitativa das ciências sociais compara as vozes das mulheres com a experiência das mulheres. Ou seja, o pesquisador coleta dados (por exemplo, de entrevistas ou grupos focais) em que as mulheres falam sobre as suas experiências (ou sobre aquele subconjunto delas que interessa ao contexto de qualquer projeto de pesquisa) e as trata como relatos mais ou menos "acurados" das experiências que as mulheres descreveram... O acesso à experiência é obtido por meio da conversa. (2004, p. 128)

Visando a mostrar como os pesquisadores estabelecem este vínculo entre a conversa e a experiência, Kitzinger examina o seguinte extrato de uma discussão de grupo focal.

Extrato 4.2 (Duncombe e Marsden, 1993).

Acho que sempre gostei muito dele. Na verdade, não "me apaixonei"... mas senti um amor profundo por ele, mas era tudo muito desigual... Eu nunca me senti realmente muito amada e acho que durante cada um dos 16 anos de meu casamento foi uma luta para eu fazer com que ele me amasse mais e para ter um relacionamento igual.

Kitzinger observa que Duncombe e Marsden declaram que "o padrão dominante da experiência de relacionamento de casal de nossas respondentes" era uma "assimetria de reação emocional" e que este extrato é "apresentado como um exemplo de como as mulheres 'experimentam' (em lugar de, por exemplo, 'descrevem' ou 'falam sobre') o relacionamento de casal como assimétrico" (2004, p. 134). Isto envolve duas grandes suposições:

- *Transparência* "Esta descrição dos participantes de seu casamento é considerada como uma janela transparente através da qual os analistas podem ver como era 'realmente' o casamento... O que ela diz é tomada como refletindo com muita precisão o que era de fato seu casamento e revelando a existência de sua dificuldade emocional dentro deste casamento" (2004, p. 134).
- *Ausência de contexto* "Embora ela esteja falando em uma discussão de grupo, não há explicação para o porquê de a mulher estar contando sua história neste momento específico, como seus ouvintes reagem ou para quais de suas expectativas e declarações prévias ela pode estar orientada ao contar sua história" (2004, p. 134).

Kitzinger acrescenta que estes tipos de suposições são comuns nos escritos feministas sobre outro tema: as mulheres que "saem do armário" como lésbicas ou bissexuais. Ela declara que

> toda literatura sobre "sair do armário" baseia-se em entrevistas ou outros dados de autorelato em que as pessoas *falam sobre* sair do armário, e, como tal, isso levanta todos os problemas sobre o relacionamento entre "voz" e "experiência" que tem sido discutidos aqui. Como nós sabemos que seu relato retrospectivo é o que realmente parece ser? Elas estão contando a história de como "saíram do armário" para seus pais, amigos ou colegas de uma maneira "distorcida" para impressionar o entrevistador ou para exibir sua vitimização? (2004, p. 135)

Para mostrar como parece uma abordagem alternativa, Kitzinger examina um extrato de um grupo focal dirigido por Sue Wilkinson como parte de um projeto de pesquisa sobre a experiência das mulheres com o câncer de mama. Ela observa que "Sue sabia que eu estava coletando momentos de saídas do armário e comentou casualmente certa noite: 'Que pena que eu não

Estudo de caso

tenha saído do armário no grupo de câncer de mama hoje porque aí você poderia ter tido esse material para sua coleção'" (2004, p. 135) Eis o extrato.

Extrato 4.3 (Kitzinger, 2004, p. 135, simplificado)
36. Eve: Quero dizer que ele não é louco por sexo meu marido, mas [quero dizer] to::dos os ho:mens:
37. Jill: [Não::::]
38. Eve: (0,2) como seios?
39. (0,5)
40. Sue: [°Ah bem°]
41. Eve: [Então aí es:tão vocês.]=se eles não fossem- = Por::quê? = Vocês não são casa-das¿
42. (0,5)
43. Eve: hu::h [hu:h]
44. Sue: [Divo:r]ciada.
45. Eve: [Di(h)vo(h)rciada huh huh]
46. Jill: [(huh huh)]
47. Eve: A::h be(h)m.
48. (0,5)
49. Eve: °Ah bem.° ((tristemente))

Kitzinger concentra-se na pergunta de Eve "Vocês não são casadas?" (linha 41) e pergunta por que essa pergunta está colocada ali. Ela examina a sequência anterior da fala (linhas 36-40) para encontrar uma resposta.

Observe que Eve acabou de fazer uma declaração sobre os gostos sexuais dos homens e que sua fala tem a forma de uma máxima ("todos os homens gostam de seios"). Como mostra Harvey Sacks (1992), o receptor de uma máxima pode fazer pouco mais com ela além de concordar. E é isto, na verdade, que Sue faz na linha 40. Mas observe que sua concordância é adiada meio segundo e é expressada de maneira suave e um tanto distanciada (°Ah bem°).

Como diz Kitzinger (2004, p. 137):

> Eve faz sua pergunta com um certo interesse desapaixonado pela situação conjugal de Sue, mas a fez para resolver o problema de por que Sue se distanciou do fragmento de sabedoria popular referente ao que todos os homens gostam. A "resposta" de Sue (embora tenha relação com o formato da pergunta de Eve), na verdade, não se envolve com a ação em que Eve está interessada, e, nesse sentido, é uma espécie de evasão.

É claro que Sue poderia ter respondido de maneira diferente: "Uma resposta como 'não, eu não sou casada porque sou lésbica e o que eu saberia ou me importaria com o interesse dos homens pelos seios?' teria se ajustado à razão de Eve fazer sua pergunta" (2004, p. 137). No entanto, tal resposta "também, é claro, teria causado uma perturbação importante na atividade do contrário contínua do grupo – atividade pela qual Sue, como a pesquisadora que está facilitando a discussão do grupo, é responsável" (2004, p. 137). Por isso, o giro de Sue na linha 44 ("divorciada"), que implica, no mínimo, um passado heterossexual, representa um "recuo do processo de 'saída do armário' que ela iniciou, e Eve seguiu" (2004, p. 137).

O foco de Kitzinger em localizar as expressões nas sequências da fala tem origem na **análise da conversação** (permitindo-lhe mostrar precisamente como ocorre o "não sair do armário" pelo fato de Eve disponibilizar "um espaço interacional em que 'sair do armário' tinha chances de ter acontecido, mas não aconteceu" (2004, p. 136).

O que Kitzinger afirma se compara com minha discussão no Capítulo 1 sobre o modo como a confiança nos dados da entrevista permite que os fenômenos "escapem". Entretanto, como já foi observado, estaríamos errados em assumir que isto signifique que devemos suprimir as entrevistas da pesquisa qualitativa. Tudo deve depender tanto do tema de pesquisa quanto da maneira como se analisa os dados (seja qual for o método de que se originam).



Link

Outras informações sobre os grupos focais podem ser encontrados em:
www.soc.surrey.ac.uk/sru/SRU19.html

Mais adiante neste capítulo, voltarei à questão da análise dos dados da entrevista. Primeiro, no entanto, devemos abordar as questões teóricas, sugeridas por Kitzinger, subjacentes ao modo como abordamos os dados da entrevista.

4.3 IMPLICAÇÕES: TRÊS VERSÕES DOS DADOS DA ENTREVISTA

Duas questões preocupantes surgem do que Kitzinger e Rapley dizem sobre seus extratos:

- As entrevistas não parecem nos dar acesso direto aos "fatos" (por exemplo, por que Dan tornou-se um educador de drogas) ou aos eventos (por exemplo, uma lésbica "sair do armário").
- As entrevistas não nos falam diretamente sobre as "experiências" das pessoas; em vez disso, oferecem "representações" indiretas dessas experiências. Como disse Byrne (2004, p. 182): "Poucos pesquisadores acham que, no decorrer da entrevista, você pode 'entrar dentro da cabeça de alguém'. O que uma entrevista produz é uma representação particular ou um relato das visões ou das opiniões de um indivíduo".

A falta de estabilidade dessas aparentes "realidades" como "fatos" e "experiências" se assemelha à minha discussão da família no Capítulo 3. Como vimos, a pesquisa de Gubrium sobre a "família" indica a maneira como concepções idealizadas dos fenômenos sociais podem, em um exame detalhado, tornar-se uma espécie de fogo-fátuo, dissolvendo-se em conjuntos de práticas incorporadas em determinados locais. O significado metodológico disso para os dados da entrevista foram esclarecidos por Carolyn Baker (1982, p. 109):

> Quando falamos sobre o mundo em que vivemos, nos engajamos na atividade de lhe dar um caráter particular. Inevitavelmente, atribuímos características e fenômenos a ele e o fazemos funcionar de uma maneira particular. Quando falamos com alguém mais sobre o mundo, levamos em conta quem o outro é, o que se supõe que essa outra pessoa sabe, "onde" esse outro está em relação a si mesmo no mundo ao qual nos referimos.

Nessa circunstância, Baker, como Kitzinger, está questionando a tentativa de tratar as perguntas e as respostas da entrevista como filtros passivos para algumas verdades sobre as identidades das pessoas (por exemplo, como uma lésbica que "sai do armário"). Em vez disso, ela está nos falando, entrevistador e entrevistado, para *construir* ativamente alguma versão do mundo apropriada ao que consideramos auto-evidente sobre a pessoa com quem estamos falando e sobre o contexto da pergunta.

Baker está levantando várias questões sobre o *status* dos dados da entrevista, incluindo:

1. Qual é a relação entre os relatos dos entrevistados e o mundo que eles descrevem: esses são relatos potencialmente "verdadeiros" ou "falsos", ou nenhum dos conceitos é sempre apropriado a eles?
2. Como deve ser entendida a relação entre entrevistador e entrevistado? Ela é governada por técnicas padronizadas de "boa prática de entrevista"? Ou é inevitavelmente, como nos mostra Rapley, baseada nas práticas conversacionais que todos nós usamos na vida cotidiana?

A maior parte dos cientistas sociais responderia de três maneiras diferentes as perguntas de Baker. Primeiro, conforme o **positivismo**, os dados da entrevista têm o potencial de nos dar acesso a "fatos" sobre o mundo. A principal questão é gerar dados que sejam **válidos** e **confiáveis**, independentemente do local da pesquisa. O melhor meio de obtê-los é a seleção aleatória da amostra da entrevista e da administração de perguntas padronizadas com respostas de múltipla escolha que são tabuladas de imediato.

Segundo, de acordo com o **emocionalismo**, os entrevistados são vistos como sujeitos experientes que constroem ativamente seus mundos sociais. A questão fundamental é gerar dados que proporcionam um *insight* autêntico das experiências das pessoas. As entrevistas não-estruturadas, abertas, são o melhor meio de obter isso.

Terceiro, segundo o **construcionismo**, entrevistadores e entrevistados estão sempre ativamente engajados em construir significado. Em vez de tratar isso como estando no caminho de descrições precisas de "fatos" ou "experiências", o pesquisador assume como tema como o significado é mutuamente construído. Por isso, as entrevistas de pesquisa não são tratadas como especialmente privilegiadas, e outras entrevistas (por exemplo, entrevista dos meios de comunicação ou profissional-cliente) são tratadas como de igual interesse, isto é, mais como *temas* do que como um *recurso* de pesquisa. Um foco particular é como os entrevistados constroem narrativas dos eventos e das pessoas (ver Riessman, 1993; e ver Seção 5.3) e a construção de significado (ver discussão da análise da conversação na Seção 6.3).

Estas três posições estão apresentadas no Quadro 4.2.

Serão descritas a seguir as três abordagens diferentes em maiores detalhes, observando o tipo de conhecimento que cada um busca e as diferentes tarefas de pesquisa exigidas.

4.4 POSITIVISMO

Na pesquisa de levantamento, adequada a uma lógica estatística, os dados da entrevista dão acesso a "fatos" sobre o mundo. Embora esses fatos incluam tanto

QUADRO 4.2 Três versões dos dados da entrevista

	Status dos dados	Métodos
Positivismo	Fatos sobre comportamento e atitudes	Amostras aleatórias Perguntas padronizadas Tabulações
Emocionalismo	Experiências autênticas	Entrevistas não-estruturadas, abertas
Construcionismo	Construídos mutuamente	Qualquer entrevista tratada como um tema

informações biográficas quanto declarações sobre crenças, todos devem ser tratados como relatos cujo sentido deriva da sua correspondência com uma realidade factual. Quando essa realidade é imperfeitamente representada por um relato, as verificações e as soluções são encorajadas para se obter um quadro mais verdadeiro ou mais completo de como as coisas estão.

4.4.1 Tipo de conhecimento

Seguem-se os seis tipos de tópicos aos quais, segundo um texto padrão ou uma pesquisa de levantamento (Selltiz et al., 1964), se referem as perguntas da entrevista. Observe como os autores contemplam os problemas e recomendam soluções em relação a cada tópico.

1. *Fatos* Estes se relacionam fundamentalmente a informações biográficas sobre o respondente, a declarações de fontes informadas sobre estruturas, políticas e ações das organizações, e a descrições de um evento ou de uma comunidade. No último caso, é possível eliminar as descrições "imprecisas" comparando declarações de diferentes pessoas: "Se os respondentes que ocupam posições extremamente diferentes na comunidade concordam com uma declaração, há muito mais base para aceitá-la como sendo verdade do que se apenas um dos respondentes fizer a declaração. Por outro lado, contradições entre os relatos de informantes aparentemente confiáveis proporcionam pistas importantes para mais investigação" (1964, p. 245).
2. *Crenças sobre fatos* Em questões sobre crenças ou atitudes, não é adequado qualquer cruzamento de declarações. No entanto, Selltiz e colaboradores (1964, p. 246) declaram que é sempre importante verificar primeiro se o respondente tem qualquer crença sobre o tópico em questão; do contrário, o pesquisador pode colocar palavras em sua boca.
3. *Sentimentos e motivos* Neste aspecto, "como as reações emocionais são frequentemente demasiado complexas para relatar em uma única frase" (1964, p. 248), Selltiz e colaboradores recomendam o uso de perguntas abertas, permitindo aos respondentes escolher seus termos.
4. *Padrões de ação* Estes estão relacionados ao que as pessoas acham que deve ou pode ser feito em relação a algumas situações determinadas. Nesse caso, ajuda vincular esses padrões às experiências das pessoas. Quando alguém realmente enfrentou uma situação do tipo descrito, sua reação pode ser mais confiável.
5. *Comportamento presente ou passado* Mais uma vez, são recomendadas perguntas específicas mais relacionadas a situações reais do que a situações hipotéticas.
6. *Razões conscientes* (de 1 a 5) Em vez de simplesmente perguntar "Por que?", Selltiz e colaboradores (1964, p. 253) recomendam que o examinador analise aspectos amplos de considerações que podem ter determinado o resultado (por exemplo, "a história do sentimento do ator" ou "as características de uma dada entidade que provocam uma determinada reação").

Para cada um dos seis tópicos, a tarefa do entrevistador é despertar um corpo de fatos no mundo "lá fora". Para os positivistas, uma observação de que as respostas da entrevista podem ser um resultado do local da entrevista seria ouvida como uma acusação contra a confiabilidade da técnica. Como comentou Kitzinger:

> Os cientistas sociais positivistas... têm mostrado que muito do que as pessoas dizem sobre suas vidas e experiências está (deliberada ou inadvertidamente) em desacordo com os fatos. As discrepâncias entre as medidas objetivas e os relatos subjetivos têm sido bem documentadas (por exemplo, entre o número de latas de cerveja nas lixeiras e os relatos do entrevistado sobre o consumo de cerveja na casa, Rathje e Hughes, 1975) e, aparentemente, não se pode confiar que as pessoas façam relatos confiáveis, mesmo com respeito a um fato não-controverso como sua altura (Cherry e Rodgers, 1979). Relatos retrospectivos são particularmente inconfiáveis, estando sujeitos à "convencionalização" (Baddeley, 1979), e influenciados por eventos subsequentes e pelas teorias atuais na época da entrevista (Yarrow et al., 1970). As pessoas contradizem suas próprias palavras em uma sessão isolada de entrevista e falam sobre suas vidas em sincronia com teorias implícitas de autonarração culturalmente construídas (Neisser, 1994). (2004, p. 128)

Como reconhecem essas dificuldades em comparar as respostas dos entrevistados com os "fatos", os positivistas criam várias verificações e soluções em seus projetos de pesquisa, como está mostrado na seção que se segue.

4.4.2 Tarefa de pesquisa

Já vimos que, para os positivistas, o objetivo das entrevistas é gerar dados que se sustentem independentemente do local da pesquisa e do pesquisador ou entrevistador. Uma maneira de conseguir isso é padronizar as entrevistas. O Quadro 4.3 mostra como tal padronização é construída em instruções para administrar conjuntos de questões estruturadas.

As diretrizes do quadro enfatizam a necessidade de seguir um protocolo de entrevista padronizado. Selltiz e colaboradores (1964) apresentam um apêndice intitulado "A Arte da Entrevista", o qual oferece um conjunto de regras e tabus. Os entrevistadores devem fazer cada pergunta exatamente como ela está redigida e na mesma ordem que aparece no roteiro. Não devem demonstrar surpresa ou desaprovação diante de uma resposta, oferecer explicações improvisadas sobre as perguntas, sugerir possíveis respostas ou pular algumas perguntas. Do mesmo modo, Brenner oferece uma lista do que fazer e não fazer ("regras básicas da entrevista de pesquisa": 1981, p. 129-30), que é defendida em termos da necessidade de padronização:

> Para garantir a adequação da medição em um programa de coleta de dados, é de fundamental importância assegurar, tanto quanto possível,

QUADRO 4.3 Diretrizes para entrevistas estruturadas

1. Nunca se envolva em longas explicações do estudo; use a explicação padronizada proporcionada.
2. Nunca se desvie da sequência das perguntas ou da redação da pergunta.
3. Nunca deixe outra pessoa interromper a entrevista, responder pelo respondente ou apresentar suas opiniões.
4. Nunca sugira uma resposta (outra além de ler as respostas de escolha fixa, se fornecidas); nunca concorde ou discorde com uma resposta ou dê ao respondente qualquer idéia de suas opiniões pessoais sobre o tópico.
5. Nunca interprete o significado de uma pergunta; apenas a repita e/ou dê as instruções ou os esclarecimentos proporcionados no tratamento.
6. Nunca improvise, como, por exemplo, acrescentando categorias de respostas ou fazendo alterações na formulação da pergunta.

Fonte: Adaptada de Fontana e Frey, 2000, p. 649-50

> a equivalência das condições de estímulo nas entrevistas. Se elas não forem equivalentes, a medição pode ser tendenciosa e não agrupar as respostas para os propósitos de análises estatísticas. (1981, p. 115)

Embora Brenner (1981, p. 156) seja mais cético do que Selltiz e colaboradores sobre as perspectivas de se obter uma "medição literal" na situação da entrevista, a declaração citada indica que ele compartilha com elas a mesma lógica estatística e behaviourista (ou estímulo-resposta). Seguindo essa lógica, ele requer mais pesquisa sobre interação nas entrevistas, como um meio de "melhorar a qualidade das entrevistas de pesquisa... e aumentar o grau de controle social sobre o processo de medição" (1981, p. 156).

Dada esta preocupação pela medição acurada, Selltiz e colaboradores (1964) desconfiam das entrevistas não-estruturadas, vendo-as como sendo instrumentos de pesquisa inerentemente inconfiáveis. Embora admitam que as entrevistas não-estruturadas ou abertas sejam mais flexíveis do que as entrevistas pré-programadas e permitam um estudo mais intensivo das percepções e dos sentimentos, elas têm problemas inerentes para os positivistas:

> A flexibilidade, com frequência, resulta em uma ausência de comparação de uma entrevista com outra. Além disso, sua análise é mais difícil e consome mais tempo do que aquela das entrevistas padronizadas. (1964, p. 264)

Faça o Exercício 4.1 nesse momento

4.4.3 Os limites do positivismo

Durante muitos anos, a pesquisa de levantamento positivista proporcionou a principal fonte de dados para a sociologia. Por exemplo, Brenner (1981) relata estudos que indicam que, durante a década de 1960, cerca de 90% de todos os artigos nas duas principais revistas de sociologia americanas eram baseados em dados derivados de entrevistas e questionários.

De uma posição crítica, Maseide (1990) resumiu as suposições mais importantes da abordagem positivista para os dados da entrevista, o que é mostrado no Quadro 4.4.

Como diz Maseide, "a crença dos positivistas em formas padronizadas de entrevistas baseia-se em uma ênfase exclusiva nas funções referenciais da linguagem" (1990, p. 9). Entretanto, as respostas das entrevistas "são dadas em diferentes níveis descritivos. O informante faz coisas diferentes com as palavras e com as histórias" (1990, p. 11).

Podemos estender a crítica de Maseide em relação ao positivismo. Como mostra Tim Rapley (2004), *tanto* o informante *quanto* o entrevistador fazem muitas "coisas diferentes com as palavras e com as histórias". Até que ponto é possível entender essas "coisas" se passarmos das formas de

QUADRO 4.4 Suposições positivistas

1. O objetivo das ciências sociais é descobrir os fatos ou os fundamentos sociais desconhecidos, mas reais.
2. Supõe-se que a realidade esteja "lá fora". Por isso, é uma questão de encontrar os envolvidos mais eficazes e não-tendenciosos que, da maneira mais precisa e objetiva possível, possam nos proporcionar informações sobre tal realidade.
3. A existência de respondentes típicos é pressuposta explicitamente. Esses respondentes são implicitamente supridos com estruturas mentais padronizadas que correspondem ao raciocínio e ao uso da linguagem do analista.
4. Os problemas metodológicos são mais técnicos do que teóricos ou interpretativos.

Fonte: Adaptada de Maseide, 1990, p. 4

entrevista padronizadas do positivismo para entrevistas mais abertas ou até para conversações? A fim de responder essa pergunta, é preciso examinar os argumentos dos emocionalistas.

4.5 EMOCIONALISMO

Para os positivistas, as entrevistas dizem respeito essencialmente à verificação de fatos ou crenças no mundo externo. O emocionalismo muda esse enfoque – mas apenas ligeiramente. Seu interesse não é obter "fatos" objetivos, mas despertar relatos autênticos da experiência subjetiva. Para atingir seu objetivo, os emocionalistas acreditam que os entrevistadores devem tentar "formular perguntas e proporcionar uma atmosfera que conduza à comunicação aberta e não-distorcida" (Holstein e Gubrium, 1997, p. 116).

O fundamental é obter *rapport* com os respondentes e evitar manipulá-los. Por isso, embora os positivistas encarem o desvio de um programa de entrevista como uma possível fonte de viés, os emocionalistas podem encorajá-lo ativamente. Por exemplo, os entrevistadores feministas são, às vezes, aconselhados a aproveitar a oportunidade para contar suas histórias aos respondentes (Oakley, 1981).

4.5.1 Tipo de conhecimento

Os entrevistadores emocionalistas querem acessar o sujeito que está por trás da pessoa que desempenha o papel de respondente da entrevista. Como vimos no estudo de caso "Ouvindo as vozes das mulheres", na Seção 4.2, o interesse particular é a experiência vivida. As emoções são tratadas como fundamentais para essa experiência.

Um outro exemplo desta abordagem mostrará o que isto envolve na prática. Schreiber (1996) descreve um estudo de entrevista com uma amostra do tipo bola de neve (snowball) de 21 mulheres que se identificaram como tendo se recuperado de depressão. A pesquisadora decide estabelecer um relato da experiência da depressão que, segundo ela, está "fundamentada no mundo real da participante" (1996, p. 471). Conta-nos que o "mundo real" contém seis "fases" de "(re)definição do *self*", cada um com entre 3 e 5 "propriedades" ou "dimensões".

Dessa maneira, a autora tenta colocar seus leitores (e ela própria) em contato com o que denomina "a experiência da depressão". No entanto, como observa Schreiber, este foi um estudo retrospectivo, baseado no que seus respondentes lhe disseram sobre ser convidado para olhar para seu passado. Por exemplo, como declara, o que chama primeira fase dessa experiência ("My Self Before") "só é vista após reflexão" (1996, p. 474).

Para os positivistas, isto lançaria dúvida sobre a confiabilidade dos dados de Schreiber e sobre a validade de sua reivindicação para acessar a experiência da depressão. Mas, em vez disso, fiel à sua posição emocionalista, Schreiber está menos preocupada com o "viés" do que com a "autenticidade". Sob tal ponto de vista, "há um mérito em ouvir os entendimentos das mulheres sobre quem elas eram na época" (1996, p. 474).

4.5.2 Tarefa da pesquisa

Os emocionalistas visam a acessar as emoções descrevendo as experiências internas dos respondentes, encorajando os entrevistadores a se tornarem emocionalmente envolvidos com os respondentes e a transmitir seus sentimentos tanto aos respondentes quanto aos leitores (ver Gubrium e Holstein, 1997, p. 58).

Isto significa que os emocionalistas rejeitam a suposição positivista de que tanto o entrevistador quanto o entrevistado são adequadamente tratados como "obje-

tos". Em vez disso, descrevem ambos como sujeitos (emocionalmente envolvidos), o que está apresentado no Quadro 4.5.

Para os entrevistadores serem encarados como sujeitos que constroem ativamente as características de seu mundo cognitivo, deve-se tentar obter profundidade intersubjetiva entre os dois lados, para que possa ser atingido um entendimento mútuo profundo. Como declaram Reason e Rowan:

> As abordagens humanísticas favorecem "entrevistas profundas", em que o entrevistado e o entrevistador tornam-se "pares" ou até mesmo "companheiros". (1981, p. 205)

Nesta versão "humanística" da entrevista, tanto o tipo de conhecimento adquirido quanto a validade da análise são baseados no entendimento "profundo", porque "a estrutura humanística" apóia "o entendimento significativo da pessoa... e a integralidade na investigação humana" (1981, p. 206).

De igual modo, Burgess (1980), em seu capítulo significativamente intitulado "A entrevista não-estruturada como uma conversação", encara a entrevista como proporcionadora de uma maior profundidade do que outras técnicas de pesquisa, já que, declara Burgess, ela se baseia em "um relacionamento sustentado entre o informante e o pesquisador" (1980, p. 109).

Por esta razão, a maioria dos emocionalistas tende a rejeitar entrevistas padronizadas pré-programadas e prefere entrevistas abertas. Em um trabalho inicial, Norman Denzin (1970, p. 125) apresentou três razões para essa preferência:

1. Ela permite que os respondentes usem suas "maneiras singulares de definir o mundo".
2. Ela afirma que nenhuma sequência fixada de perguntas é adequada para todos os respondentes.
3. Ela permite que os respondentes "levantem questões importantes não-contidas no programa".

4.5.3 Os limites do emocionalismo

Estas posições parecem ser uma alternativa bem-vinda à versão puramente técnica das entrevistas adotadas pelos positivistas. Afinal, não é ao mesmo tempo mais válido e mais ético reconhecer que as entrevistas são encontros entre seres humanos que estão tentando entender um ao outro?

Esta posição "humanística" é sedutora. Parece mesclar uma verdade auto-evidente relativa à humanidade com correção política sobre a necessidade de entendimento mútuo e de diálogo. Entretanto, *negligencia* três questões que quero explorar brevemente:

- as suposições feitas em entrevistas de preferência abertas
- a diferença entre uma posição "humanística" e uma posição das ciências sociais

QUADRO 4.5 Duas versões do relacionamento da entrevista

	Positivismo	Emocionalismo
Entrevistador	Objeto – acompanha o protocolo da pesquisa	Sujeito – cria o contexto da entrevista
Entrevistado	Objeto – revela os itens relevantes para o protocolo da pesquisa	Sujeito – obedece ou resiste à definição da situação

- o papel do bom senso, em vez da "empatia", que nos permite conduzir e analisar entrevistas.

Consideremos uma questão de cada vez.

Abertura

Como declaram Hammersley e Atkinson (1983, p. 110-11), é um tanto ingênuo supor que a entrevista aberta ou não-direcionada não é em si uma forma de controle social que molda o que as pessoas dizem. Por exemplo, onde o pesquisador mantém uma presença mínima, fazendo poucas perguntas e oferecendo apenas o ocasional "mm hmm", isso pode criar um problema de interpretação para o entrevistado sobre o que é relevante. Na verdade, a própria passividade do entrevistador cria um constrangimento extremamente significativo para o entrevistado falar (como o observado em estilos de psicoterapia e aconselhamento "não-direcionados": ver Peräkylä, 1995).

Também acrescentaria que esta preferência por uma forma particular de entrevista é definida em termos de se evitar o viés que é inteiramente apropriado a uma abordagem positivista. Por outro lado, em alguns escritos feministas, em que a liberdade do valor é rejeitada, as entrevistas estruturadas são criticadas em termos políticos por manterem um relacionamento hierárquico na pesquisa (ver Stanley e Wise, 1983).

Humanismo

Por que as entrevistas são tão autoevidentemente baseadas em uma troca de experiências e emoções humanas singulares? Na verdade, pode tal "verdade" autoevidente não derivar da ciência social, mas de uma suposição cultural disseminada? Assim, o cientista social "humanista" bem-intencionado pode ter acriticamente levado em conta uma suposição criteriosa sobre a urgência e sobre a validade de relatos da experiência humana.

Pense na nossa fascinação pelas entrevistas com celebridades nos noticiários de televisão ou nos *chat shows*. Ou considere a maneira como os eventos esportivos ou mesmo as cerimônias do Prêmio Nobel são agora incompletas sem as entrevistas anteriores e posteriores à competição. As últimas nos proporcionam *insights* em experiências "únicas" ou apenas reproduzem formas previsíveis de como é apropriado se responsabilizar pelo sucesso ou pelo fracasso esportivo ou acadêmico (ver Emmison, 1988; Mulkay, 1984)? Apenas às vezes os desportistas e as mulheres resistem à sua descrição dos heróis ou dos vilões. Por exemplo, a decatleta britânica Daley Thompson era bastante conhecida por constranger a mídia produzindo o relato "errado" – declarando que estava "no mundo da lua" quando fracassava e mal do estômago quando ganhava. Também nessa linha, um boxeador britânico foi recentemente chamado de "arrogante" por um repórter porque se recusou a se envolver na usual troca de ofensas anterior à luta com seu próximo oponente.

Esta, é claro, é a ironia. Os meios de comunicação visam a nos comunicar uma experiência "pessoal" imediata. Mas o que eles (nós) querem é a simples repetição de histórias familiares. Talvez isto seja parte da condição pós-moderna. Talvez achemos que as pessoas estão sendo extremamente autênticas quando estão, na verdade, reproduzindo um roteiro cultural. Assim, o cientista social "humanista" bem-intencionado pode ter acriticamente levado em conta uma suposição criteriosa sobre a urgência e sobre a validade de relatos da experiência e da emoção humanas (Atkinson e Silverman, 1997).

Considerar as "emoções" ou "experiências" como autoevidentemente presen-

Estudo de caso

ASSASSINATO NO DESERTO

Enquanto estou escrevendo, os jornais estão divulgando uma grande história sobre uma mochileira britânica, Joanne Lees, que escapou por pouco de uma ataque à beira da estrada no deserto australiano durante o qual seu namorado foi assassinado. Foi constatado que, apesar de sua experiência terrível, seu caráter passou a ser ridicularizado pela mídia. A principal razão para isso foi que seu relato do que aconteceu foi estranhamente "não-emocional". No julgamento de seu suposto atacante, ela mostrara que aprendeu com seu "erro". Dessa vez, o promotor fez-lhe várias perguntas sobre como ela se sentiu na época e foi relatado que Lees deu respostas muito emocionais, chegando até a irromper em lágrimas.

Onde estão as emoções de Lees? Elas são efusões de como se sentiu na época ou de como se sente agora? Ou Lees está cooperando com o advogado exibindo a emoção apropriada para sua situação? E não é assim que as emoções normalmente funcionam? Por exemplo, Heath (2004) mostra como um grito de "dor" em uma consulta médica está intimamente vinculada à interação entre médico e paciente; ele não torna a ocorrer quando uma parte "dolorosa" do corpo é tocada pelo médico uma segunda vez.

tes no que as pessoas dizem conduz a uma preguiça analítica na consideração do *status* dos dados da entrevista. Também levanta muitas questões. Se você pode ver uniformidade até no tipo mais íntimo de relatos, isso certamente cria muito espaço para a análise do que seriam os recursos culturais usados ao se responder às perguntas dos entrevistadores. Esse aspecto será retomado quando considerar mais adiante o construcionismo.

Bom senso

Embora os positivistas e os emocionalistas procurem documentar diferentes ordens de realidade (respectivamente, "fatos" e "emoções"), há um grau surpreendente de acordo tácito entre eles sobre uma questão. Ambos estão conscientes das "armadilhas" existentes em seu caminho, que devem ser superadas para sua ordem preferida ser documentada de forma adequada.

Assim, em um texto inicial, Denzin (1970, p. 133-8) relaciona vários "problemas" que podem "distorcer" as respostas dos entrevistados:

- os respondentes têm papéis interacionais diferentes do entrevistador
- o problema da "auto-apresentação", sobretudo nos estágios iniciais da entrevista
- os problemas dos relacionamentos "voláteis", "passageiros", com os quais os respondentes têm pouco compromisso e, por isso, "podem fabricar histórias do *self* que camuflam os fatos reais" (1970, p. 135)
- a dificuldade de penetrar nos mundos privados da experiência
- o *status* relativo do entrevistador e do entrevistado
- o "contexto" da entrevista (por exemplo, casa, trabalho, hospital).

No entanto, falar em "distorções" é jogar o jogo do positivista, pois ele está igualmente interessado nos "mal-entendidos" entre o entrevistador e o entrevistado (ou respondente).

Em contraste, como a análise de Rapley (2004) nos mostrou anteriormente, pode-se observar que as entrevistas têm propriedades básicas de toda interação social, as quais derivam do emprego de ambas

as partes de seu conhecimento cotidiano e criterioso das estruturas sociais para se engajar no reconhecimento de uma pergunta e na provisão de uma resposta que será considerada "apropriada" para uma identidade em particular (ver a minha discussão posterior do estudo feito por Baruch, 1982). Segue-se que essas propriedades devem ser *investigadas* em vez de tratadas como um "problema" que está no caminho do relato acurado de "fatos" ou "experiências".

Na verdade, no último trabalho de Denzin, ele reconhece este ponto e abandona as suposições emocionalistas sobre a "experiência vivida" encontrada em seus escritos anteriores. Em suas palavras,

> o sujeito é mais do que pode ser contido em um texto, e um texto é apenas uma reprodução do que o sujeito nos disse. O que o sujeito nos diz é, em si, algo que foi moldado por entendimentos culturais anteriores. Mais importante, a linguagem, que é nossa janela para o mundo do sujeito (e para nosso mundo), nos prega peças. Ela desloca a própria coisa que supostamente representa, de tal forma que o que é sempre apresentado é um vestígio de outras coisas, e não da coisa – a experiência vivida – em si. (1991, p. 68)

4.5.4 Emocionalismo: resumo

Para o emocionalista, a entrevista aberta aparentemente oferece a oportunidade para um olhar autêntico na alma do outro ou mesmo para um diálogo politicamente correto em que o pesquisador e o pesquisado oferecem entendimento e apoio mútuos. A retórica da entrevista "em profundidade" repetidas vezes dá indícios de tal coleção de suposições. Vemos então um impulso **romântico** obstinadamente persistente na ciência social contemporânea: a elevação do experiencial como o autêntico – a manobra idêntica que torna o *chat show* ou os programas de entrevista da TV tão atrativos.

Há também dúvidas metodológicas reais sobre o projeto emocionalista que se relaciona aos apelos dos emocionalistas para descrever a realidade "autêntica" à qual querem ter acesso. Essas dúvidas foram convincentemente apresentadas por Gubrium e Holstein (1977, p. 74):

> Temos alguma evidência da emoção além de sua expressão? Os pesquisadores podem nos dar acesso à emoção "real" apenas apresentando ou representando de novo as *expressões* dos sujeitos destas emoções? As emoções existem separadas dos modos de expressão culturalmente disponíveis? (grifos do autor)

Faça o Exercício 4.2
nesse momento

4.6 CONSTRUCIONISMO

Embora os positivistas reconheçam que os entrevistadores interagem com seus sujeitos, eles exigem que essa interação seja estritamente definida pelo protocolo da pesquisa. Por conseguinte, os positivistas só se tornam seriamente interessados na interação entrevistador-interessado quando pode ser mostrado que os entrevistadores saíram do protocolo (Brenner, 1981).

Em contrapartida, para os emocionalistas, as entrevistas são encontros inevitáveis entre os sujeitos. Como declarou Denzin: "Quero tratar a entrevista como um encontro de observação. Um encontro... representa a reunião de duas ou mais pessoas com o propósito de uma interação focada" (1970, p. 133).

O que distingue os construcionistas dos emocionalistas é a tentativa dos primeiros de tratar o que acontece naquilo que

Denzin chama "interação focada" como um *tópico* em si, e não como algo que fica no lugar do entendimento "autêntico" da experiência de outra pessoa. Isso tem um impacto direto no tipo de conhecimento que os construcionistas querem acessar.

4.6.1 Tipo de conhecimento

> Os relatos não são apenas representações do mundo; eles são parte do mundo que descrevem. (Hammersley e Atkinson, 1983, p. 107)

Os emocionalistas nos ajudam a perceber que os respondentes entrevistados são sujeitos *sense-making* ativos. Entretanto, eles persistem na retórica positivista como os relatos são "simplesmente representações do mundo". Em contraste, os construcionistas estão interessados em documentar a maneira em que os relatos "são parte do mundo que eles descrevem". Como disse Kitzinger (2004, p. 128):

> O construcionismo... disputa a possibilidade de revelar "fatos", "realidades" ou "verdades" que estão por trás da conversa e trata como inapropriada qualquer tentativa de verificar o que as pessoas pensam da sua "acurácia", "confiabilidade" ou "validade" – desse modo, fugindo totalmente aos problemas positivistas levantados... A partir dessa perspectiva, o que as mulheres dizem não deve ser tomado como evidência de sua experiência, mas apenas como uma forma de conversa – um "discurso", "relato" ou "repertório" – que representa uma maneira culturalmente disponível de acondicionar a experiência.

Kitzinger acrescenta:

> Esta abordagem é valiosa, pois chama a atenção para o fato de que a experiência nunca é "bruta", mas está incorporada em uma rede social de interpretações e re-interpretações. A "experiência" das mulheres não brota incólume de um modo de entender feminino, interno, essencial, mas é uma estrutura dentro dos discursos (heterossexistas, patriarcais, etc.) sociais – e em oposição a eles. (2004, p. 128)

O que isto significa na prática? O tipo de conhecimento no qual estamos interessados está preocupado com a maneira como os participantes da entrevista ativamente criam significado. Isto está por trás da ideia de Holstein e Gubrium da "entrevista ativa":

> Construído como ativo, o sujeito que está por trás do respondente não apenas sustenta os fatos e os detalhes da experiência, como também, no próprio processo de se oferecerem para responder, construtivamente acrescentam, retiram e transformam os fatos e os detalhes. O respondente dificilmente pode "estragar" o que ele é, na verdade, criando em termos subjetivos. (1997, p. 117)

A implicação é que os textos de metodologia que aconselham sobre a "boa" técnica de entrevista só devem ser levados a sério se formos positivistas. Se não formos, precisamos reconhecer que as habilidades envolvidas em conseguir uma entrevista bem-sucedida são, como mostra Rapley (2004), compartilhadas tanto pelo entrevistador quanto pelo entrevistado. O que quer que digam os textos de metodologia, ambos são, na verdade, baseados no bom senso.

A primeira tentativa de apresentar esta versão dos dados da entrevista foi feita por Cicourel (1964), para quem o conselho anterior sobre a boa técnica de entrevista oferece um *insight* revelador para nossa dependência do conhecimento cotidiano das estruturas sociais. Como ele escreve:

> As sutilezas que as metodologias introduzem ao entrevistador novato podem ser interpretadas como propriedades a serem encontradas na interação cotidiana entre membros de uma sociedade. Assim, os princípios da "entrevista boa e ruim" podem ser interpretados como características básicas da interação social que o cientista social presumivelmente está procurando estudar. (1964, p. 68)

Para Cicourel, as soluções recomendadas pelos metodologistas derivam do próprio conhecimento do mundo social que deve ser tornado problemático. Além disso, os "erros" que eles detectam não são realmente obstáculos para a pesquisa social, mas antes exibem propriedades básicas de interação social reveladas quando as pessoas fazem sentido juntas. Para Cicourel, então, não há distinção entre as habilidades práticas de metodologistas, pesquisadores e entrevistadores. Todos estão de igual maneira interessados no que ele chama "a sincronização do significado". Todos usam "regras de evidência" derivadas de um esquema conceitual único baseado em relevâncias comuns assumidas, estoques de conhecimento, tipificações, receitas, regras para o controle da presença de uma pessoa diante de outras, e assim por diante. Como nos mostra Rapley (2004), esses "dispositivos criteriosos compartilhados para extrair sentido do ambiente" (Cicourel, 1964, p. 100) são pressupostos na condução ou na análise de entrevistas. Por isso, precisamos aprender a "conceber o erro como evidência não apenas de confiabilidade deficiente, mas também de relações interpessoais "normais" (1964, p. 74).

4.6.2 Tarefas de pesquisa

A posição de Cicourel derivou da **etnometodologia**, uma abordagem que já encontramos nos capítulos iniciais deste livro (mais especialmente no Capítulo 3).

Os construcionistas compartilham o foco dos etnometodologistas no modo como as pessoas extraem sentido de situações como entrevistas. Isto é visto no relato construcionista de Holstein e Gubrium da "entrevista ativa":

> As respostas e os comentários dos respondentes não são encarados como relatos da realidade feitos a partir de um repositório fixo. São considerados pelas maneiras como constroem aspectos da realidade em colaboração com o entrevistador. O foco está tanto no processo da reunião quanto no que é reunido. (1997, p. 127)

Observe esta preocupação *tanto* com a reunião dos significados *quanto* com o que fica reunido. Como a maioria dos construcionistas, Holstein e Gubrium querem preservar uma preocupação com *o que* os entrevistados estão dizendo e também com o modo *como* eles conseguem dizê-lo. Em suas palavras,

> o objetivo é mostrar como as respostas da entrevista são produzidas na interação entre o entrevistador e o respondente, sem perder de vista os significados produzidos ou as circunstâncias que condicionam o processo de extração de significado. O objetivo analítico não é apenas descrever a produção situada da conversa, mas mostrar como o que está sendo dito se relaciona às experiências e às vidas que estão sendo estudadas. (1997, p. 127)

Os comentários de Holstein e Gubrium levantam duas questões importantes:

- Restabelecendo uma referência às "experiências e às vidas que estão sendo estudadas", Holstein e Gubrium estão nos levando de volta à posição emocionalista?

- Os dados da entrevista podem nos dizer algo mais sobre o modo como os participantes expressaram suas palavras nestas entrevistas?

Essas questões conduziram a um debate muito vigoroso sobre a maneira como os construcionistas querem tratar as entrevistas. Esse debate está discutido na Seção 4.6.3.

4.6.3 Críticas do construcionismo

Estreiteza

Embora a crítica construcionista do positivismo e do emocionalismo pareça convincente, sua posição tem problemas e inconsistências. A preocupação etnometodológica de Cicourel com as propriedades básicas da interação social pareceriam negar o valor de se tratar os dados da entrevista como dizendo algo sobre qualquer outra realidade além da própria entrevista.

Isto significa que muitos pesquisadores de entrevista se queixariam de que, se seguíssemos a posição de Cicourel, inspirada pela etnometodologia, apenas nos concentraríamos nas habilidades conversacionais dos participantes, em vez de no conteúdo do que estão dizendo e sua relação com o mundo fora da entrevista.

Em resposta a esta crítica, apareceram duas respostas. Aqueles simpatizantes à etnometodologia declaram que esse conteúdo só é descoberto através do modo como ele é disponibilizado pelos participantes em uma entrevista. Por isso, concentrando-nos de perto na co-produção da conversa da entrevista, podemos dizer muito sobre o conteúdo sem *importar* nossa própria percepção de qual conteúdo é importante. Então, em vez de buscar "tópicos" preconcebidos na fala, precisamos observar *quando* e *como* os participantes tornam certas características de seus mundos visíveis um para o outro – e para nós (ver Schegloff, 1997).

Em contraste, muitos construcionistas aceitam a existência de alguma justificativa para a alegada "estreiteza" da etnometodologia e afirmam ser possível combinar um interesse pela forma (como) e pelo conteúdo (o que). Holstein e Gubrium foram os principais expoentes dessa posição, declarando que é necessário tratar os dados da entrevista levando em conta o que eles chamam perguntas "como" e "o que".

Em um projeto sobre a qualidade do cuidado e da vida dos residentes de casas de repouso (Gubrium, 1997), as respostas da entrevista foram, em parte, analisadas para tratar das perguntas "o que". Aqui o pesquisador tentou

> vincular... os tópicos às especificidades biográficas no processo da entrevista e, assim, produzir... um tema que responda às questões sob discussão, ou seja, afetado por elas. (Holstein e Gubrium, 1997, p. 121)

Mas foi argumentado que esse foco nas perguntas "o que" não significava que as questões "como" fossem negligenciadas:

> O ponto de vista, a partir do qual a informação é oferecida, é continuamente desenvolvido em relação à interação contínua da entrevista. Ao falar sobre a qualidade do cuidado, por exemplo, os residentes das casas de repouso, como respondentes da entrevista, não apenas oferecem pensamentos e sentimentos consistentes pertinentes ao tópico sob consideração, como também monitoram simultânea e continuamente quem eles são em relação à pessoa que os questiona. Por exemplo, prefaciando suas observações sobre a qualidade de vida em sua instituição com a declaração "falando como mulher", uma residente da casa de repouso informou ao entrevistador que ela quer ser ouvida como mulher, e não

> como outra coisa qualquer – não como uma mera residente, paciente de câncer ou mãe abandonada. (1997, p. 122)

Por isso, no que Holstein e Gubrium chamam "a entrevista ativa", "os dados podem ser analisados para mostrar a inter-relação dinâmica dos *o ques* e dos *comos*" (1997, p. 27, grifos do autor).

Inconsistência

A resposta de Holstein e Gubrium à acusação de "estreiteza" deixa-os abertos a uma crítica diferente. As perguntas "o que" não são precisamente as preocupações dos emocionalistas e dos positivistas? Se é assim, não são os construcionistas que querem usar os dados da entrevista para responder a essas perguntas apenas nos levando de volta a posições anteriores?

Esta é uma questão importante e complexa sem uma resposta fácil. Então, para que se tente formular uma opinião própria, a maior parte do resto deste capítulo será usada para dar exemplos significativos. Cada exemplo assume uma posição diferente na adequação do uso dos dados da entrevista para responder as questões "o que".



Dica

Holstein e Gubrium (1995, p. 33-4) citam expressões intrigantes que os respondentes usam para assinalar mudanças nos papéis – por exemplo, "falando agora como mãe"; "pensando como mulher"; "assumindo meu papel profissional"; "se eu estivesse em seu lugar"; "agora que você está perguntando". Ao analisar os dados de entrevista, observe prefácios desse tipo e tente identificar a variação de posições de sujeito que seus respondentes invocam. Observe que esta abordagem é um antídoto útil para a suposição de que as pessoas têm uma identidade única esperando para ser descoberta pelo entrevistador. Em contraste, revela que somos narradores ativos que tecem histórias aprimoradas e adequadamente localizadas.

4.7 CULTURAS DO ADOLESCENTE: COMBINANDO PERGUNTAS DO TIPO "O QUE" E "COMO"

Jody Miller e Barry Glassner (1997; 2004) descrevem um estudo envolvendo entrevistas abertas e em profundidade com mulheres jovens (12 a 20 anos) que declaram afiliação com gangues de jovens em suas comunidades (Miller, 2001). As entrevistas em profundidade seguem o término de uma entrevista de levantamento administrada pelo mesmo pesquisador. Eis como eles descrevem os propósitos de cada formulário de dados:

> Enquanto a entrevista de levantamento coleta informações sobre uma grande variedade de tópicos, incluindo o indivíduo, sua escola, seus amigos, a família, a vizinhança, o envolvimento com delinquentes, a história de prisões, a história sexual e a vitimização, além de informações sobre a gangue, a entrevista em profundidade está interessada exclusivamente nos papéis e nas atividades das mulheres jovens em gangues de jovens e nos significados que eles descrevem como emergindo de sua afiliação a gangues. (Miller e Glassner, 2004, p. 131)

Até aqui, Miller e Glassner estão se concentrando em como podemos usar as entrevistas para entender o significado da identidade destas jovens mulheres. Para ver

como isso funciona na prática, concentremo-nos nos dados que Miller obteve de suas entrevistas em profundidade. Este é um exemplo:

> Descrevendo por que se juntou à gangue, uma jovem disse a Miller, "Bem, ninguém me respeitava em casa. Eu queria que alguém de outro lugar sentisse algum amor e respeito por mim". (Miller e Glassner, 1997, p. 107)

Eis a explicação de outra respondente de por que ela se juntou a uma gangue:

> Eu *não* tinha família... não tinha mais nada. (1997, p. 107)

Outra jovem mulher, quando lhe perguntaram para especular por que as pessoas jovens se unem a gangues, sugeriu:

> Alguns deles são como eu, não têm, realmente não têm uma casa ou um lar estável pra ir, sabe, e não recebem muito amor e respeito em casa; por isso, querem ir para outro lugar. E, quando conseguimos isso, temos familiares nas gangues, ou que eram das gangues, coisas assim. (1997, p. 107)

Vamos supor que você tenha reunido os dados e agora queira começar a análise. Colocando isso nos termos mais absolutos, o que você pretende fazer com os dados?

De acordo com a abordagem positivista ou emocionalista, você pode começar codificando as respostas dos respondentes em diferentes conjuntos de razões que eles dão para a participação em gangues (talvez usando programas de *software* qualitativos, como The Ethnograph ou NUD★IST: ver Seale, 2005). A partir desses dados, duas razões parecem predominar: fatores "push" (famílias que não dão apoio) e fatores "pull" (gangues que apóiam).

Além disso, dada a disponibilidade dos dados de levantamento sobre os mesmos respondentes, você está agora em uma posição de correlacionar cada fator com várias características de fundo que eles têm, o que parece colocar sua pesquisa em boa forma. Não somente você pode buscar os significados "subjetivos" das gangues de adolescentes, mas também pode relacionar esses significados às estruturas sociais "objetivas".

Por isso, tanto as abordagens positivistas quanto as emocionalistas têm um alto grau de plausibilidade para os cientistas sociais que teorizam o mundo em termos do impacto das estruturas sociais (objetivas) sobre as disposições (subjetivas). Além disso, o tipo de produtos de pesquisa que eles procuram comunicar são precisamente aqueles exigidos pelos "usuários" na comunidade, buscando compensações práticas imediatas da pesquisa da ciência social.

Entretanto, Miller e Glassner não estão satisfeitos com a aparente plausibilidade do emocionalismo. Baseando-se no construcionismo, reconhecem que seus respondentes não são simplesmente indivíduos com suas experiências singulares. Em vez disso, como membros de várias culturas, seus membros de gangue usam recursos culturalmente disponíveis para construir suas histórias. Como sugere Richardson (1990, p. 24):

> A participação em uma cultura inclui participação nas narrativas dessa cultura, um entendimento geral do estoque de significados e de seus relacionamentos um com o outro.

Como, então, os dados anteriores podem ser lidos nestes termos? A ideia é encarar as respostas das respondentes como *histórias culturais*, o que implica examinar a força retórica do que as entrevistas dizem, como:

> as entrevistadas acionam as narrativas para tornar suas ações explicáveis e compreensíveis para aqueles que, do contrário, podem não entendê-las. (Miller e Glassner, 1997, p. 107)

Nos dados já apresentados, Miller e Glassner observam que as respondentes tornam suas ações compreensíveis de duas maneiras. Primeiro, eles não tentam desafiar as visões públicas das gangues como sendo más. Mas, segundo, eles desafiam a noção de que a entrevistada em si é má.

Entretanto, Miller e Glassner notam que nem todas as suas respondentes reciclam abundantemente as histórias culturais convencionais. Segundo eles,

> Algumas das jovens vão além e descrevem seu envolvimento na gangue de maneiras que desafiam diretamente os estereótipos prevalecentes sobre as gangues como grupos que são inerentemente ruins ou anti-sociais e sobre os papéis femininos nas gangues. (1997, p. 108)

Seguem-se alguns relatos de membros de gangue que desafiam os estereótipos (extraídos de Miller e Glassner, 2004, p. 132-5):

> As garotas na escola... eram do tipo 'bem, você provavelmente já fez sexo. Provavelmente já fez sexo.'... Tipo 'oh, você é uma puta. Como você já transou?' Eu era tipo 'Não é da sua conta.' Eles eram do tipo 'você provavelmente já fez sexo.' Eu era tipo 'não, na verdade, eu não fiz.'

> Algumas pessoas estereotipam, simplesmente estereotipam todos os membros de gangue como sendo terríveis e estando sempre atirando em alguém. Não estereotipam pessoas que podem ser membros de gangue, mas ainda assim frequentam a escola e tiram notas boas. Isso é um estereótipo, porque eu conheço, conheço algumas garotas de gangue que frequentam a escola, tiram notas ótimas, devoram os livros, mas quando estão na rua, sabe, cuidam bem de si. Elas se cuidam na escola e se cuidam na rua. Não acho certo estereotipar as pessoas.

Em relatos como estes, Miller e Glassner declaram que há um desafio explícito ao que as entrevistadas sabem ser crenças populares sobre as gangues de jovens; note como a respondente do último extrato realmente usa a palavra "estereótipo". Por isso, em vez de aceitar a definição convencional de seu comportamento como "desviante", as garotas tentam transmitir a normalidade de suas atividades. Na verdade, suas narrativas desafiam diretamente histórias culturais estereotípicas da gangue. Acompanhando Richardson, Miller e Glassner referem-se a esses relatos como "histórias coletivas" que "resistem às narrativas culturais sobre grupos de pessoas e contam histórias alternativas" (Richardson, 1990, p. 25).

No entanto, Miller e Glassner também mostram como estas garotas membros de gangue não são simplesmente rebeldes que resistem aos estereótipos da sociedade, mas também, às vezes, *baseiam-se* em algumas histórias culturais. Por exemplo, elas rotulam e denigrem as jovens que elas próprias consideram sexualmente perdidas. Falando sobre essas garotas que "já transaram", uma garota explicou:

> Elas sabem que estão sendo vistas como putas. Nós mesmas achamos isso. Às vezes, também lhes dissemos coisas tipo 'vocês todas parecem umas putinhas' ou 'por que todas vocês fazem isso?' (2004, p. 135)

Então, estas jovens tendiam a aceitar o julgamento da sociedade sobre "comportamento promíscuo e concluir que é sempre 'culpa' da própria garota". Como comentam Miller e Glassner:

> Embora bastante críticas em relação às garotas que eram sexualmente abusadas pelos rapazes da gangue, as garotas não avaliavam de modo negativo os comportamentos sexuais dos rapazes. Dessa maneira, as garotas das gangues baseavam-se nas histórias culturais familiares que discriminavam e responsabilizavam as garotas vítimas de maus tratos. As mulheres continuam a ser consideradas responsáveis por sua vitimização, tanto nos discursos populares sobre a violência contra as mulheres quanto na reação legal; as garotas das gangues separavam-se dessas tradições culturais quando descreviam e avaliavam a exploração das jovens em torno delas. (2004, p. 135)

Ao mesmo tempo, as garotas das gangues reconheciam a ameaça potencial dos rapazes das gangues e mostravam como habilmente resistiam a ela. Como disse uma garota:

> Nós somos como companheiras deles. Somos como companheiras, e eles nos tratam assim porque agimos tanto como companheiras, que eles não conseguem fazer nada. Eles nos respeitam como mulheres, mas somos tão companheiras deles, que eles não abusam da gente. (2004, p. 136)

Miller e Glassner apresentam-nos a ambivalência que estas jovens demonstram com relação aos costumes sociais convencionais. No entanto, como concluem, essa ambivalência não precisa ser vista como uma inconsistência ou uma falha. Em vez disso, como todos nós, as jovens membros de gangue não são fantoches culturais, mas conseguem usar as histórias culturais como recursos para contar as histórias que eles querem contar.

O discurso sensível de Miller e Glassner, das formas narrativas das quais surgem as perspectivas, indicam que a análise das entrevistas pode, como afirmam Holstein e Gubrium, ser usada para responder tanto as perguntas "o que" (relacionadas à identidade) quanto as perguntas "como" (relacionadas com questões como a construção narrativa). Assim fazendo, mostram que os construcionistas não precisam escolher entre forma e conteúdo:

> Em vez disso, argumentamos contra o imperativo dualístico para classificá-las [as entrevistas] como uma ou outra. Tudo o que nós sociólogos temos são histórias. Algumas vêm de outras pessoas, algumas de nós mesmos, algumas de nossas interações com os outros. O que importa é entender como e onde as histórias são produzidas, que tipo de histórias elas são e como podemos colocá-las para um uso honesto e inteligente a fim de teorizar sobre a vida social. (2004, p. 138)

A análise de Rapley das entrevistas com os educadores de drogas também nos mostra como podemos analisar as histórias que os entrevistados nos contam. Rapley (2004, p. 17) comenta que, nas linhas 28-36 do Extrato 4.1, Dan diz que as drogas são importantes para ele devido ao "fato" de serem *importantes para todo mundo*: as drogas estão "em toda parte", "há muitas delas por aí" e "estão muito... nos noticiários".

Rapley mostra como a resposta de Dan funciona para refutar um possível relato de seu interesse nas drogas: que ele próprio está envolvido com o uso de drogas. Ele declara que

> o relato do entrevistado – de que *as drogas são uma parte "inevitável" de nossa cultura* – está intimamente ligado à sua fala anterior, à sua identidade como alguém que foi treinado para conduzir a educação dos pares sobre as drogas e sobre a pergunta do entrevistador. O entrevistado já

> havia comentado que as drogas são apenas "importantes para ele" porque ele vem de uma "família de médicos"; por isso, qualquer interesse nas drogas *só* surgiu na sua vida através de *maneiras legítimas e corriqueiras*. (2004, p. 17)

O entrevistador pergunta então se havia outro "interesse particular" no fato de que o treinamento seria sobre drogas. Nesse ponto,

> o entrevistado... produz o relato de que *as drogas são uma parte "inevitável" de nossa cultura*. Como o relato específico está intimamente relacionado ao contexto interacional específico, o entrevistado está declarando que "Eu não curto drogas e não me tornei um educador dos pares sobre as drogas por ser pró ou contra drogas" – e os "bons" educadores dos pares não devem ser abertamente pró ou contra as drogas. (2004, p. 17)

Até então, Rapley nos mostrou o *trabalho moral* que Dan faz para se retratar como alguém com um interesse puramente profissional nas drogas. No entanto, como Miller e Glassner, ele também mostra como podemos ir além desse trabalho de identidade local visando a examinar as *histórias culturais* nas quais nossos respondentes se baseiam. Como diz Rapley:

> O relato [de Dan] – de que *as drogas são uma parte "inevitável" de nossa cultura* – emerge do contexto social mais amplo do *debate contemporâneo sobre as drogas* e é moldado por ele. O entrevistado, no próprio ato de se basear nesse relato, está demonstrando (e reforçando) essa norma social mais ampla. O entrevistado está demonstrando *uma das maneiras possíveis* disponíveis para entender, experimentar e falar sobre as drogas. Estas podem ser contrastadas com as *outras maneiras possíveis*, quer no contexto das outras entrevistas, nos relatórios dos governos, quer nos jornais. (2004, p. 17)

Como Miller e Glassner, Rapley revela o perigo de assumir que a fala da entrevista só diz respeito ao tópico oficial da entrevista. Na verdade, a fala da entrevista sempre revela dois fenômenos interligados:

1. *Trabalho de identidade* "A fala em uma entrevista pode ser tanto sobre a pessoa que o produz quanto sobre um '*entrevistado adequado*', um '*tipo específico de pessoa em relação a este tópico específico*'. Nesse sentido, os dados da entrevista podem ser mais um reflexo do encontro social entre o entrevistador e o entrevistado do que sobre o próprio tópico real" (2004, p. 16).
2. *Histórias culturais* "Um foco na fala da entrevista como sendo produzida local e colaborativamente não nega que a fala está sendo o reflexo da arena cultural mais ampla... Nesse sentido, a fala da entrevista diz para e emerge das maneiras contemporâneas de entender, experimentar e falar sobre o tópico específico da entrevista" (2004, p. 16).



Dica

Nunca conduza uma entrevista de pesquisa até ter selecionado duas questões:

- **o tópico preciso da pesquisa**
- **a estrutura analítica.**

Então, assim que tiver concluído a primeira entrevista, tente analisá-la em relação ao tópico escolhido e à estrutura analítica. Não postergue a análise enquanto suas entrevistas vão se acumulando.

Entretanto, nunca devemos separar nossa análise da produção alternada (tanto pelo entrevistado quanto pelo entrevistador) das identidades como histórias. Mais uma vez, Rapley declara sucintamente:

> Estas maneiras de entender, experimentar e falar sobre esse tópico específico da entrevista são contingentes do contexto interacional local específico e devem ser analisadas, pelo menos inicialmente, a partir das circunstâncias de sua produção. (2004, p. 16)

Vou apresentar um exemplo de como podemos tratar a entrevista como uma realização local. O exemplo a seguir foi retirado de um estudo de "paternidade".

4.8 HISTÓRIAS MORAIS DA PATERNIDADE/MATERNIDADE

Baruch (1982) observa que, quando os pais de crianças portadoras de deficiências são entrevistados pela primeira vez, com frequência, contam histórias de "atrocidades", em geral, sobre a descoberta tardia ou o tratamento inadequado da condição de seu filho. Essas histórias revelam tanto ação de identidade local quanto histórias culturais.

É tentador comparar o que os pais dizem com observações do que aconteceu e com relatos do pessoal da área médica. No entanto, como sugere Baruch, tal comparação baseia-se na suposição positivista de que as respostas da entrevista devem ser valorizadas principalmente devido à sua acurácia como declarações objetivas de conjuntos de eventos. Em contrapartida, podemos tratar das formas morais que dão força às histórias de "atrocidades", seja qual for sua acurácia. Certos ou errados, tendenciosos ou não, esses relatos exibem particularidades vivamente culturais sobre a responsabilidade moral da paternidade.

Baruch começa examinando os extratos de dados do estudo de Burton (1975) de pais de crianças com fibrose cística. No Extrato 4.4, um desses pais fala sobre uma experiência anterior em uma clínica de bebês.

Extrato 4.4 (citado por Baruch, 1982, Apêndice 2)

Mãe: Eu ia à clínica todas as semanas. Ela ganhava meio quilo em uma semana e perdia-o na semana seguinte. Os médicos diziam que eu estava fazendo "tempestade num copo d'água". Diziam que havia bebês magros e gordos, e eu estava me preocupando demais. Fui a um médico e ele me deu algumas coisas e disse: "Você é uma mãe jovem. Tem certeza de que não vai colocar isso na orelha dela, ao invés da boca dela?" Isso fez com que eu me sentisse uma tola.

Baruch compara este extrato de dados com outro de seu próprio estudo:

Extrato 4.5 (Baruch, 1982, Apêndice 2)

(E = entrevistador)

Mãe: Quando ela nasceu, os médicos me disseram que ela estava ótima. E eu acreditei. Eu me preocupei com ela como a maioria das mães se preocupa, sabe? A preocupação com seu primeiro filho.

E: Hm

Mãe: Ela não comia e tinha também outras coisas. Então, fiquei levando-a à clínica. Não havia nada de errado com minha filhinha. Você só está... está se preocupando desnecessariamente.

Apesar das diferentes doenças, há incríveis similaridades no contexto do que

cada mãe está dizendo. Ambas relatam sua preocupação com os hábitos alimentares do seu bebê. Ambas se queixam que o médico da clínica rejeitava suas preocupações como sendo infundadas.

Não obstante, Baruch comenta que cada relato é tratado de forma muito diferente pelo pesquisador. Mais especificamente:

> Burton trata seus achados como um relato preciso de um evento externo e declara que os primeiros encontros dos pais com os médicos pode causar danos psicológicos aos pais e também um dano duradouro ao relacionamento com os médicos. Por outro lado, eu vejo a fala dos pais como um relato situado destinado a exibir o *status* de paternidade/maternidade moralmente adequada. Nesse exemplo, a exibição é produzida por contar uma história de atrocidade. (Baruch 1982, Apêndice 2, 2)

Acompanhando suposições positivistas, Burton trata as respostas dos pais como derivadas da estrutura social das interações mãe-médico, associada a uma determinada realidade psicológica que tem a ver com os sentimentos de culpa e responsabilidade dos pais. Para Burton, então, a entrevista é a técnica usada pelos cientistas sociais para se aproximar mais desses "fatos".

Em contrapartida, Baruch declara que as mães estão negociando o conhecimento criterioso daquilo "que todo mundo sabe" sobre as preocupações das jovens mães. Tratando a entrevista como uma realização local, ele nos convida a entender como a construção de uma "história de atrocidade" é uma maneira eficaz de as mães exibirem sua identidade como moralmente responsável.

Pode parecer que Burton e Baruch estão oferecendo versões *concorrentes* do comportamento de mães. Burton parece estar enfatizando a boa vontade das mães em circunstâncias difíceis, enquanto Baruch parece estar oferecendo um relato mais cínico que parece declarar que as mães estão principalmente preocupadas com o modo como elas serão vistas pelos outros. Entretanto, deve ser enfatizado que, pelo menos para Baruch, os dois relatos *não* são competitivos.

Isto ocorre porque Baruch não está tratando o que suas mães que dizem como relatos verdadeiros ou falsos do que realmente aconteceu com elas quando levaram seus bebês às clínicas. Consonante com a sua visão destas entrevistas como "realizações locais", ele em vez disso está se concentrando em como, ao contar sua história a um estranho, as mães são hábeis na produção de relatos demonstravelmente "moralmente adequados".

Observe como, nos dois extratos, o relato das mães de que eles perceberam que seus bebês tinham problemas alimentares antes do diagnóstico da doença implica e contradiz especificamente a possível identidade de "mãe que não monitora o suficiente seu bebê". Junto a seus relatos de que os médicos, de início, menosprezaram seus medos, isso de fato produz a identidade de "mãe que monitorou devidamente seu bebê, mas foi menosprezada pelo médico".

Assim, Baruch está preferencialmente perguntando sobre as *funções* dos relatos das mães do que questionando seus motivos. Ele não está competindo com o que Burton diz sobre a realidade do que acontece nos encontros mãe-médico porque está se recusando a tratar os relatos das entrevistadas como simples *relatos* sobre uma realidade externa.

Entretanto, a análise de Baruch oferece pelo menos um relato mais humano do que o de Burton da competência de suas respondentes. Enquanto as respostas das mães de Burton parecem determinadas por estruturas sociais e psicológicas, Baruch revela que os sujeitos humanos participam ativamente da construção de realidades sociais e psicológicas.

Até agora, no entanto, temos dependido de extratos breves para mostrar como funciona uma análise desse tipo. Como declarei no Capítulo 2, um risco de depender desses extratos é que se pode usá-lo para corroborar um argumento preconcebido, em vez de testá-lo. Baruch supera esses riscos por meio de duas estratégias eficazes:

- tabular muitos casos
- investigar casos desviantes.

Deixe-me examinar brevemente cada estratégia. Baruch usou apenas as respostas iniciais dos pais à pergunta inicial do entrevistador: "Então, você poderia me contar a história?" Assim como Sacks, Baruch estava interessado nas categorias de identidade ou nos **dispositivos de categorização do membro** (DCM) empregadas pelos respondentes. Os DCM usados pelos pais de Baruch eram sobretudo "pai/mãe", "filho(a)" e "profissional médico". Baruch então tabulou as respostas em termos de pares de DCM. Sua análise mostrou que os DCM foram agrupados em vários pares em diferentes partes do relato, de acordo com quem tinha um dever com relação ao outro (por exemplo, pai/mãe-filho(a), profissional-pai/mãe). A Tabela 4.1 indica os pares identificados. Em cada caso, a categoria mencionada primeiro é descrita pelo pai/mãe como tendo um dever implícito para com a segunda categoria.

Baruch observa que os primeiros estudos (por exemplo, Voysey, 1975) enfatizaram a importância percebida das responsabilidades dos pais em relação a seus filhos. A Tabela 4.1 corrobora tal achado, mostrando que:

> As normas pai/mãe-filho(a) são fundamentais para os relatos dos pais e, por si sós, equivalem a todas as outras normas reunidas. Assim, quando os pais apresentam um relato de suas respostas, elas são percebidas como o cuidado de deveres, direitos e obrigações com relação a seu filho(a), ainda que se pudesse esperar que enfatizassem os aspectos médicos do curso de vida de seu filho(a) – por exemplo, relacionamento profissional-criança. (Baruch, 1982, Apêndice 2, 18)

Nos termos de Sacks, cada um destes pares de DCM implica expectativas comuns sobre o tipo de atividades apropriadas. Por exemplo, a correspondência pai/mãe-filho(a) implica uma obrigação padronizada de tal responsabilidade paterna/materna, que podemos descrever a reunião "pai/mãe-filho(a)" como um *par relacional padrão* (PRP).

Examinando o PRP "pai/mãe-filho(a)", Baruch encontra os tipos de ativi-

TABELA 4.1 Categorias dos membros

Categorias	Número	%
Pai/mãe-filho(a)	160	51
Pai/mãe-profissional	86	28
Profissional-criança	49	16
Profissional-pai/mãe	16	5
Total	311	100

Fonte: Baruch, 1982, Apêndice 2, 17.

dades descritas nas entrevistas que estão mostradas na Tabela 4.2. Por essa tabela, segundo Baruch, vemos que:

> Uma das principais características das histórias é a maneira como os pais apelam para sua emoção como uma reação normal e moral de qualquer um que esteja em sua situação. (Baruch, 1982, Apêndice 2, 21)

Esta reação emocional (descrita em 63% de todas essas descrições de pais e filhos) parece estabelecer o pano de fundo para os outros relatos de ação retirados (24%) do contexto da responsabilidade (7%) e do conhecimento (6%). Assim, os pais descrevem seu relacionamento com seus filhos como fundamentalmente baseado na emoção, mas conduzindo a ações que incorporam as dimensões mais cognitivas de responsabilidade e conhecimento.

Usando essas tabulações, Baruch demonstra que a construção do que ele chama "histórias morais" (ver também Baruch, 1981) não é apenas uma característica isolada de um ou dois extratos, mas perpassa todo o seu corpo de dados. Quando baseada na análise dos DCM, a tabulação dos dados de Baruch é possível sem violar o reconhecimento da entrevista como um encontro situado.

Não obstante, como em todos os conjuntos de dados, há sempre exceções. Como já foi mencionado, Baruch procura rigorosamente identificar essas exceções e, por meio do método da **análise do caso desviante**, as utiliza para refinar sua análise. O caso desviante mais importante será discutido brevemente a seguir.

Um grupo de pais, quando solicitado a contar sua história, respondeu inteiramente em termos das descrições do que os profissionais médicos haviam feito por seu filho. Eles não fizeram menção às suas reações emocionais ou de suas ações como pais. O Extrato 4.6 apresenta um breve relato de sua reação.

Extrato 4.6 (Baruch, 1982, Apêndice 2, 28)

Mãe: Bem, a história, na verdade, começou com ele sendo submetido a uma pequena cirurgia no ano passado, e a anestesista, em suas investigações, descobriu um ruído que não lhe agradou e nos encaminhou a um pediatra após a cirurgia, que concordou que não era algo usual, e os ruídos, na verdade, são comuns.
E: Hm
Mãe: Mas devido a seu aspecto e à sua natureza, ele merecia ser mais investigado.

Enquanto as outras entrevistas de Baruch continham várias descrições de PRP

TABELA 4.2 Atividades pais/mães-filho(a)

Tipo de atividade	Número	%
Reações emocionais à doença e ao tratamento da criança	101	63
Ação realizada em relação à doença da criança	38	24
Assumir a responsabilidade pela doença da criança	11	7
Mostrar conhecimento do desenvolvimento e da doença da criança	10	6
Total	160	100

Fonte: Baruch, 1982, Apêndice 2, Tabela 3

entre pai/mãe-filho(a), elas estão totalmente ausentes aqui, onde a história é contada apenas em termos das atividades profissional-criança. Se você comparar o Extrato 4.6 com aqueles antes apresentados, a ausência aqui de referências às preocupações dos pais é digna de nota.

Baruch sugere que o fundamental para entender este caso desviante está na declaração dos pais que os "ruídos são, na verdade, comuns". Como ele observa, isso envolve "o uso de uma linguagem técnica... que nunca é ouvida nos relatos de outros pais neste estágio da história de vida da criança" (1982, p. 29).

Acontece que os pais são eles próprios profissionais médicos e estão tratando da pergunta do entrevistador como uma solicitação para um relato razoavelmente "objetivo" dos eventos observados de um ponto de vista médico. Assim, esse "caso desviante" chama a atenção para a maneira como, para os pais sem esses recursos médicos, a solicitação de uma história é ouvida como uma oportunidade de mostrar que ainda se é um pai/mãe adequado.

Talvez necessitam ser destacados dois pontos de esclarecimento. Primeiro, o extrato está sendo encarado como puramente desviante em um sentido estatístico. Como diz Baruch:

> Não estamos encarando o relato [do pai/mãe] como desviante em termos de suposições preconcebidas sobre o que constitui uma paternidade adequada. Em vez disso, as reivindicações que estamos fazendo sobre seu *status* baseiam-se em uma comparação das consideráveis diferenças entre seu caráter normativo e aquele do resto da amostra. Como declarou Strong [1974a], esses casos limitados são extremamente valiosos no esclarecimento de aspectos consistentes da vida social. (1982, p. 30)

O segundo ponto deriva disso; sugere-se que Baruch está declarando que a ocupação dos pais é a *causa* de eles fazerem seu relato assim. Nesse caso, Baruch estaria tratando o relato dos entrevistados como originado de seu lugar na estrutura social e, assim, sendo revertido a uma versão positivista da entrevista.

Entretanto, embora Baruch não seja explícito sobre a questão, seu método sugeriria que, afinal, este *não* é seu argumento. Acompanhando Rapley, Kitzinger, Miller e Glassner, e Holstein e Gubrium, devemos reconhecer que qualquer pessoa pode se descrever de uma multiplicidade de maneiras. Esses pais poderiam ter optado ter ouvido que a solicitação do entrevistador para a "história" era-lhes dirigida apenas como "pais", e não como "profissionais da saúde a quem ocorria também serem pais". Escolhendo esse último formato, eles exibem outras qualidades, de igual modo morais – por exemplo, como pessoas que são, no momento, capazes de colocar seus sentimentos de lado e procurar oferecer um relato admiravelmente "objetivo".

Em nenhum dos casos temos que considerar uma estrutura externa e predeterminada como o determinante do relato. Ao contrário, todos os entrevistados invocam um sentido de estrutura social para reunir relatos reconhecidamente "sensíveis" adequados para os propósitos práticos à mão.

Faça o Exercício 4.4 nesse momento

As implicações são claras. Primeiro, ao estudar os relatos, estamos estudando mostras de identidades que surgem como parte das práticas engenhosas dos participantes (por exemplo, em contar um tipo específico de "história moral"). Segundo, não há contradição necessária em procurar estudar *tanto* identidades *quanto* práticas. O próprio Sacks, por exemplo, procura estabelecer as normas em ação nas histórias das crianças para dar um relato

das práticas engenhosas por meio das quais elas são reunidas. É igualmente possível, como mostrou Baruch, estudar as normas culturais em ação dentro de uma narrativa e entender como seu poder deriva *tanto* de sua base cultural *quanto* das habilidades locais dos participantes ao invocar a "cultura".

Seguindo Kitzinger, Rapley, Gubrium e Holstein, e Miller e Glassner, a pesquisa de Baruch revela que, para propósitos analíticos e para a vida real, a forma e o conteúdo dependem um do outro. Dessa maneira, o debate entre diferentes tipos de construcionismo (concentrado nas perguntas "o que" ou "como") pode ser resolvido.

4.9 OS TRÊS MODELOS: UM RESUMO

4.9.1 O valor dos dados da entrevista

Os positivistas declaram que as entrevistas baseadas em perguntas padronizadas, pré-testadas, são uma maneira de aumentar a confiabilidade da pesquisa. No entanto, tanto o emocionalismo quanto o construcionismo questionam o valor dos dados derivados das entrevistas padronizadas, estilo pesquisa de levantamento.

Construcionistas como Miller e Glassner assumem que os mundos culturais das pessoas são mais complexos do que permitirá a maioria dos positivistas. Por conseguinte, não basta simplesmente "pré-testar" um plano de entrevista formulando perguntas a alguns respondentes. Em vez disso, para Miller e Glassner, é mais adequado se engajar na observação sistemática *antes* de realizar qualquer entrevista.

Os etnometodologistas levam o argumento mais longe, raras vezes usando os métodos de entrevista como uma maneira de coletar dados. Em vez disso, os etnometodologistas tendem a se concentrar apenas em cenários que "ocorrem naturalmente", que são observados e/ou registrados em primeira mão.

Entretanto, deve ser logo notado que a crítica do valor dos dados da entrevista compartilha uma suposição com abordagens mais tradicionais. Como observaram Hammersley e Atkinson (1983), uma ligação a **dados que ocorrem naturalmente** é uma espécie de **naturalismo**. Segundo eles, o naturalismo concorda inconscientemente com o positivismo que os melhores tipos de dados são de algum modo "intocados por mãos humanas" – neutros, não-tendenciosos e representativos. Em algum sentido, então, os naturalistas são os herdeiros do programa positivista, usando meios diferentes para atingir os mesmos fins não-questionados.

Portanto, apesar do poder dos dados que ocorrem naturalmente, não significa que seja ilegítimo aplicar as nossas entrevistas de pesquisa. Tudo depende do *status* que atribuamos aos dados coletados nessas entrevistas.

4.9.2 A "verdade" dos dados da entrevista

Uma dimensão importante que distingue os positivistas e os emocionalistas dos construcionistas é se as entrevistas são tratadas como relatos diretos sobre outra realidade ou se apenas relatam ou expressam suas estruturas.

De acordo com a primeira posição, as entrevistas podem, em princípio, ser tratadas como relatos sobre realidades externas. A única condição para os positivistas é que os protocolos estritos sejam observados. Para os emocionalistas, a condição é que o entrevistador deva procurar superar o suposto desequilíbrio de poder com seus entrevistados.

Para os construcionistas, as entrevistas também apresentam dados interessantes. Mas eles expressam procedimentos interpretativos ou práticas conversacionais

presentes, em que tanto o entrevistador quanto o entrevistado estão atuando por meio da sua fala e das ações não-verbais (ver Baker, 1984). Isto significa que não precisamos ouvir nossas respostas de entrevistas apenas como *relatos* de verdadeiro ou falso sobre a realidade. Em vez disso, é possível tratar essas respostas como *exibições* de perspectivas e formas morais que se baseiam em recursos culturais disponíveis.

A necessidade de preservar e entender a realização local do relato da entrevista é fundamental para o argumento de muitos construcionistas. Na verdade, a tradição etnográfica (ver Seção 3.1) contém a maneira de entender os relatos dos respondentes que vai além de categorizá-los como "verdadeiros" ou "falsos". William F. Whyte observou:

> Ao lidar com material subjetivo, o entrevistador evidentemente não está tentando descobrir a *atitude ou sentimento verdadeiro* do informante. Ele deve reconhecer que ambivalência é uma condição bastante comum do homem – que o homem pode e, de fato, abriga sentimentos conflitantes em qualquer época. Além disso, os homens abrigam sentimentos variados conforme as situações em que se encontrem. (1980, p. 117)

Diferentemente dos positivistas, mas acompanhando Rapley, Kitzinger, Miller e Glassner, e Holstein e Gubrium, Whyte nos mostra como nem sempre é necessário tratar os relatos dos respondentes como se fossem declarações científicas e sujeitá-los a possível refutação. Isso levou Whyte a fazer perguntas sobre as causas dos relatos dos respondentes: "Os eventos e as relações interpessoais das quais [eles] derivam" (1980, p. 117)

É claro que isto reduz a atenção à forma e à estrutura dos relatos. Por exemplo, acompanhando Gilbert e Mulkay (1983), podemos tratar as entrevistas como nos dando acesso ao *repertório* de narrativas que usamos na produção de relatos (ver Exercício 4.1; ver minha discussão da análise do discurso na Seção 6.4). Entretanto, em um artigo publicado pela primeira vez em 1960, podemos perdoar Whyte por negligenciar o estudo da entrevista como uma narrativa.

Na verdade, pode, às vezes, ser adequado tratar as questões da honestidade naquilo que os entrevistados nos contam. Como eu declarei em todo este livro, tudo depende de seus propósitos imediatos. Por exemplo, em estudos quantitativos de intenções de voto ou satisfação do paciente, torna-se apropriado tratar o que os entrevistados dizem como relatos potencialmente "verdadeiros". No outro extremo, como no trabalho de Baruch, faz sentido se concentrar de fato no local ou no caráter situado da fala da entrevista. E, mais uma vez, às vezes, é apropriado formular perguntas mais amplas sobre os recursos culturais nos quais os entrevistados se baseiam para realizar seu trabalho inevitavelmente "local", pois raras vezes faz sentido privilegiar a forma sobre o conteúdo.

Analisando a maneira como as pessoas falam uma com a outra, obtém-se acesso direto a um universo cultural e a seu conteúdo de suposições morais. Como diz Tim Rapley (2004, p. 26):

> Nunca estamos interagindo em um vazio histórico-sócio-cultural; estamos sempre incorporados – e seletiva e engenhosamente baseados – em contextos institucionais e organizacionais mais amplos.

4.10 TRÊS PERGUNTAS – E RESPOSTAS – PRÁTICAS

À luz da discussão anterior, sugiro três perguntas que os pesquisadores de entrevistas devem fazer a si próprios.

Que status você dá a seus dados?

Muitos estudos de entrevistas são usados para despertar as percepções dos respondentes. Até que ponto é apropriado achar que as pessoas dão um significado único às suas experiências? Pode não haver significados múltiplos em uma situação (por exemplo, morar em um lar comunitário) ou em uma atividade (por exemplo, ser um fã de futebol masculino) representados pelo que as pessoas dizem ao pesquisador, um ao outro, a seus cuidadores, etc. (Gubrium, 1997)?

Isto levanta a importante questão metodológica sobre se as respostas à entrevista devem ser tratadas como dando acesso direto à "experiência" ou como "narrativas" ativamente construídas envolvendo atividades que demandem análise (Holstein e Gubrium, 1995). As duas posições são inteiramente legítimas, mas a posição assumida vai precisar ser justificada e explicada.

Sua posição analítica é apropriada às suas preocupações práticas?

Algumas posições analíticas ambiciosas (por exemplo, etnometodologia, análise do discurso) podem, na verdade, encobrir a questão se seu objetivo é apenas responder a um dado problema social como as percepções dos "alunos" sobre suas perspectivas de trabalho futuro (ver Capítulo 1). Se é assim, pode ser mais simples reconhecer que há maneiras mais complexas de se tratar seus dados, mas decidir apresentar sua pesquisa como um estudo *descritivo* baseado em um problema social claro.

Os dados da entrevista realmente ajudam a lidar com o tópico de pesquisa?

Se você está interessado em, digamos, o que acontece nas salas de aula das escolas, deveria estar usando suas entrevistas como sua principal fonte de dados? Pense exatamente sobre a razão de você ter se decidido por um estudo de entrevista. É claro que pode ser relativamente rápido coletar os dados de entrevista, mas não tão rápido como, digamos, textos e documentos. Até que ponto você está sendo influenciado pela proeminência de entrevistas na mídia (ver Atkinson e Silverman, 1997)?

No caso da sala de aula, você não poderia observar o que as pessoas fazem em vez de lhes perguntar em que elas estão pensando? Ou coletar documentos que rotineiramente surjam nas escolas – por exemplo, relatórios dos alunos, trabalhos de pesquisa, etc.?

É claro que você pode ainda querer realizar um estudo de entrevista. Mas, seja qual for o método que utilizar, precisará justificá-lo e mostrar que ponderou sobre as questões práticas e analíticas envolvidas em sua escolha. Agora, leia a dica que se segue, a qual mostra uma maneira de lidar com as questões práticas ao realizar a pesquisa de entrevista.

4.11 CONCLUSÃO

As entrevistas compartilham com qualquer conversa um envolvimento nas realidades morais. Elas oferecem uma rica fonte de dados que proporciona acesso ao modo como as pessoas relatam tanto seus problemas quanto sua boa sorte. Nas palavras de Paul Atkinson e Amanda Coffey (2002, p. 811):

> Precisamos... divorciar o uso da entrevista do mito da inferioridade: a visão essencialmente romântica do ator social como um repositório de sentimentos "internos" e lembranças bastante pessoais. Em vez disso, as entrevistas tornam-se maneiras igualmente válidas de captar os entendimentos e as representações culturais compartilhadas do mundo social.



Dica

Tim Rapley apresenta um exemplo muito prático de como trabalhar com os dados de entrevista:

> Assim que fico interessado em um determinado tópico, começo a reunir alguma literatura sobre ele – tanto "acadêmica" quanto "não-acadêmica". Essa leitura, juntamente com conversas, experiências passadas e "raios estranhos caídos do céu" (frequentemente sobre um café forte), me dá uma dica inicial para possíveis entrevistados, perguntas de entrevista e temas analíticos. As fontes de conhecimento, com frequência, tornam-se temas analíticos que exploro com os entrevistados nas entrevistas. Então, tento recrutar os entrevistados, fazendo anotações sobre o processo – anotações que cobrem tanto os sucessos quanto os fracassos, os tipos de relatos que as pessoas dão para não tomar parte (mais uma vez proporcionando mais "dados" e mais possíveis questões). Uma vez que consegui organizar algumas entrevistas, preparo um breve guia de temas. Ao escolher os entrevistados específicos e produzir o guia de tópicos específico (que é moldado para esse entrevistado específico), já estou fazendo algumas escolhas analíticas específicas sobre que tipos de pessoas, que *vozes* ou *identidades*, são fundamentais para a pesquisa (e quais vão permanecer silenciosas), junto com os tipos de tópicos de discussão que podem ser importantes. Então, parto para a entrevista.
>
> Durante a entrevista, eu, em geral, tento levantar alguns temas sobre os quais estive pensando, quer fazendo perguntas específicas a respeito delas aos entrevistados, quer, às vezes, falando-lhes sobre minhas idéias e deixando que eles as comentem. Então, em certo sentido, as interações reais da entrevista são um espaço em que eu procuro testar a "minha" análise desses temas específicos, pedindo aos entrevistados para falar sobre eles. Ou, dito de outra forma, *as interações da entrevista são inerentemente espaços em que os dois falantes estão sempre "fazendo análises" – os dois falantes estão engajados (e colaborando) em "extrair significado" e "produzir conhecimento"*.
>
> Depois das entrevistas escrevo minhas anotações sobre o encontro, anotando tanto as falas anteriores e posteriores à gravação, juntamente com minhas reações e observações sobre a entrevista (outro momento da análise). Então, repenso a trajetória da pesquisa, refino os tipos de temas e idéias que quero considerar com os entrevistados, e entrevisto alguma outra pessoa.
>
> No passado, eu mesmo costumava sempre transcrever as fitas. Dessa maneira, conseguia ouvir repetidas vezes as fitas e, assim, gerar, verificar e refinar meus palpites analíticos, enquanto, ao mesmo tempo, produzia uma versão *textual* da interação que poderia ser usada para análises e relatórios posteriores. Cada vez mais, minhas fitas foram sendo enviadas para transcritores, o que significa que sempre verifico o que foi transcrito comparando com o que está na fita, acrescentando o tipo de detalhe em que estou com frequência interessado (pausas, ênfases, fala justaposta). No entanto, quando se trata de períodos prolongados de análise, prefiro sempre escutar outra vez as fitas junto com a releitura da transcrição. Isto me permite obter uma percepção do trabalho interacional e colaborativo dos falantes. Então, tento escrever sobre a pesquisa (e reescrever e reescrever...) (2004, p. 26-7)

Essas observações raras vezes surpreendem, pois a evidência delas está bem diante de nossos olhos em nossa experiência cotidiana. Só seguindo as equivocadas teorias de correspondência da verdade poderia ter ocorrido aos pesquisadores tratar as declarações da entrevista como relatos da realidade apenas potencialmente acurados ou distorcidos.

PONTOS PRINCIPAIS

- Há três modelos diferentes importantes para os dados da entrevista: positivismo, emocionalismo e construcionismo.
- Cada modelo proporciona respostas diferentes às perguntas sobre se devemos coletar os dados da entrevista e, se devemos, como analisá-los.
- Diferentemente dos outros modelos, o construcionismo nos permite ver o trabalho interacional realizado pelo entrevistador e pelo entrevistado, sem perder a visão dos recursos culturais em que eles se baseiam.

LEITURAS RECOMENDADAS

A melhor introdução curta à análise dos dados da entrevista, escrita a partir de uma perspectiva construcionista, é a de Holstein e Gubrium (1995). Silverman (2004) inclui capítulos importantes escritos por Miller e Glassner, Holstein e Gubrium, e Baker. Seale e colaboradores (2004) é uma coleção editada que cobre a pesquisa qualitativa em geral e contém o trabalho de Rapley e Kitzinger discutido neste capítulo. Fontana e Frey (2000) apresentam um levantamento recente da literatura que é simpática a muitas das questões levantadas neste capítulo.

As entrevistas têm sido sempre usadas para despertar histórias autobiográficas. Para uma introdução à abordagem da história de vida, ver Miller (2000). O advento da internet significa agora que os pesquisadores não precisam mais estar face a face com os entrevistados (ver capítulo sobre a comunicação pela internet de autoria de Markham, 2004). Mann e Stewart (2000) apresentam vários artigos sobre essa questão, e Ryen e Silverman (2000) dão um exemplo de pesquisa baseada em entrevistas por *e-mail*. O método do grupo focal está discutido em um capítulo de autoria de Wilkinson (2004) e em um livro de Bloor e colaboradores (2000).

Exercício 4.1

Este exercício lhe dá uma oportunidade de pensar no debate sobre a adequação de se avaliar se os relatos da entrevista são verdadeiros ou falsos. O trecho que se segue foi extraído de um estudo em que cientistas foram entrevistados sobre os fatores que influenciam as mudanças nas teorias científicas (citado por Gilbert e Mulkay, 1983, p. 10).

(C= cientista)
1. C: Para fazer mudanças você tem de ser extremamente articulado, persuasivo e
2. devastador. Tem de ir ao fundo da questão. Mas assim fazendo
3. você fica aberto ao ataque. Eu tenho sido chamado de fanático, paranóico,
4. obcecado... mas vou vencer. O tempo está do meu lado.

1. Como este extrato pode ser usado para corroborar a visão de que a pesquisa científica é, em grande parte, influenciada pela política científica?
2. Por que você *não* consegue ser influenciado por esta visão tendo por base este extrato?

3. Por que pode ser importante entender os *contextos sociais* diferentes em que os cientistas apresentam um relato de seu trabalho?
4. Pode ser dito *definitivamente* se a ciência é ou não *essencialmente* um processo político? Se não, por que não?

Exercício 4.2

A seguir, há um extrato de uma entrevista com uma filha adulta que está cuidando de sua mãe – uma vítima de demência senil – em casa (Holstein e Gubrium, 1997, p. 124). A filha tem um emprego de tempo parcial e divide a casa com seu marido empregado e seus dois filhos. O extrato começa quando o entrevistador (E) pede à filha adulta (R) para descrever seus sentimentos sobre ter de enfrentar tantas necessidades e obrigações.

1. E: Estávamos conversando e você disse que era um membro do, como você
   chama isso?
2. R: Dizem que estou na geração sanduíche. Sabe, como se estivéssemos entre
3. ter de cuidar da minha mãe... e dos meus filhos crescidos e
4. do meu marido. As pessoas estão vivendo mais agora e você tem gerações
5. diferentes em casa e, vou lhe dizer, é uma bênção mista.
6. E: Como você se sente a respeito em sua situação?
7. R: Eu não sei. Às vezes, acho que estou sendo um pouco egoísta porque me
8. me queixo de ter de estar o tempo todo cuidando da mamãe. Se baixo a
9. guarda, ela escapa para o quintal do fundo ou sai pela porta e vai para
10. a rua. Não é divertido quando o marido também quer sua atenção.
11. Norm trabalha no turno da noite e fica muito tempo em casa durante o dia.
12. Eu consigo ficar algumas horas no trabalho, mas ele não gosta. Tenho
13. sentimentos muito misturados sobre isso.
14. E: O que quer dizer com isso?
15. R: Bem, eu diria que, como filha, sinto-me muito culpada sobre o modo como
16. me sinto às vezes. Pode ser bem ruim, como desejar que a mamãe estivesse
17. morta, sabe o que quero dizer? Ela foi uma mãe maravilhosa e eu a amo
18. muito, mas se você me perguntar como eu me sinto como esposa e mãe, isso
19. é outra questão. Eu me sinto como se ela [a mãe], bem, estivesse invadindo
20. nossas vidas e me tornando um inferno criar uma família. Às vezes, me coloco
21. no lugar do meu marido e sei como ele se sente. Ele não se queixa muito, mas
22. eu sei que ele sente falta da minha companhia, e também sinto falta da dele.
23. [Pausa] Então, como responder isso?

1. O que aprendemos aqui sobre os sentimentos de R?
2. Como R e E juntos constroem uma história? O que você aprende disso? (Dica: pense sobre o modo como R estrutura seus comentários "como filha" na linha 15.)
3. O que você aprendeu da sua análise sobre os usos e as limitações do emocionalismo?

Exercício 4.3

O extrato a seguir faz parte do estudo de "adolescentes", de Carolyn Baker (1984, p. 308-9).

(E = entrevistador; V = Victor, 12 anos)
1. E: Há algumas maneiras em que você ainda se considera uma criança,
2. ou tem interesses, hábitos ou atitudes infantis?
3. V: Sim. Ainda gosto de fazer coisas que eu fazia quando criança. Você sabe,
4. coisas como Lego, que é construir coisas, sabe, o que eu fazia quando era
   criança, sabe?

5. E: Sei. Você ainda sente prazer nesse tipo de coisa.
6. V: É. Eu chamei um amigo e começamos a construir uma casa enorme. Ainda a
7. estamos construindo.
8. E: Você sente ao mesmo tempo que está muito, realmente muito velho para isso
9. ou não sente isso?
10. V: Bem, quando as pessoas dizem "ele ainda está fazendo essas coisas", eu, na
11. verdade, não me importo. Fazer isso na sala não é mais divertido. Logo
12. vou parar de fazer isso, mas quando estiver muito velho para isso.
13. E: Ou quando não achar mais divertido.
14. V: É.
15. E: Qual dos dois?
16. V: O que quer dizer?
17. E: O que o faria parar, achar que está velho demais para isso ou
18. V: É, fica todo mundo implicando demais comigo, sabe, não é
19. realmente tão ruim construir uma casa ou fazer algo, sabe, que eu goste,
20. apenas mostrar à minha mãe que não é para desmontá-lo, sabe, é apenas algo
21. a fazer em um dia de chuva

1. Em que sentido esta entrevista nos dá informações valiosas sobre como Victor se enxerga?
2. Examinando atentamente o texto, mostre:

(a) como Victor relata suas atividades potencialmente infantis
(b) como o entrevistador identifica as atividades infantis
(c) como tanto Victor como o entrevistador prestam atenção às implicações do que o outro está dizendo.

Exercício 4.4

Este exercício lhe dá uma oportunidade de trabalhar com parte dos dados de Baruch e comparar sua abordagem com a de outros. Eis alguns extratos de entrevistas com mães de crianças com doença cardíaca congênita:

A: Bem, hm... a primeira coisa que a enfermeira que o entregou a mim disse foi: "Não se preocupe, está tudo bem. Está tudo bem." E eu nem percebi que havia algo errado com ele.

B: Quando ela nasceu eles me disseram que estava tudo perfeitamente bem. E eu acreditei.

C: Ele estava muito ofegante e eu continuei dizendo às obstetras e aos médicos e às várias pessoas que estavam por ali. Eu disse à obstetra: "Olhe, eu disse, ele está respirando muito depressa".

D: Ele estava sentado em seu carrinho e parecendo absolutamente inerte. Então pensei: "Vou levá-lo à médica para ver o que ela diz".

Agora, responda às seguintes perguntas:

1. Convém checar a acurácia do que estas mães estão dizendo (por exemplo, comparando-as com as anotações do caso, relatos médicos, etc.)? Explique sua resposta.
2. Tente dar uma interpretação psicológica do que estas mães estão dizendo (consulte a discussão de Burton na Seção 4.8).
3. Agora tente mostrar como estas mães constroem sua adequação moral usando o conceito de Baruch de "histórias de atrocidade". A mesma estratégia é usada em todas as histórias?

5

Textos

Objetivos do capítulo

No final deste capítulo, será possível:

- tratar os textos como representações da realidade, em vez de apenas verdadeiros ou falsos;
- entender os princípios básicos do conteúdo e da análise da narrativa;
- apreciar as perguntas que os etnógrafos fazem sobre os textos;
- analisar como os membros usam os dispositivos de categorização para extrair sentido dos textos.

Ter um capítulo separado sobre os "textos" talvez pareça um pouco artificial. Afinal, tratar uma entrevista como uma narrativa significa buscar as mesmas características textuais que os pesquisadores que trabalham com material impresso. Na verdade, o simples ato de transcrição de uma entrevista transforma-a em um texto escrito.

Para tornar as coisas mais claras, neste capítulo, será usado **texto** para identificar dados que consistem de palavras e/ou imagens que ficaram registradas sem a intervenção de um pesquisador (por exemplo, por meio de uma entrevista). Para propósitos de apresentação, o capítulo vai concentrar-se nos textos escritos. A análise das imagens será discutida no Capítulo 7.

Os textos e as entrevistas escritos têm mais uma coisa em comum. Ambos enfatizam o caráter linguístico de muitos dados qualitativos. Mesmo que o objetivo seja buscar realidades supostamente "externas" em nossos dados (por exemplo, classe, gênero, poder), nossa matéria-prima é inevitavelmente as palavras escritas nos documentos ou faladas pelos entrevistados.

Entretanto, os cientistas sociais britânicos e americanos nunca confiaram inteiramente na análise dos textos escritos. Talvez, no que os franceses chamam culturas anglo-saxônicas, as palavras pareçam efêmeras e vazias demais para ser o tema de análise científica. Então, parece melhor deixar a análise de textos aos críticos literários e concentrar-se em fenômenos sociais definidos, tais como ações e estruturas em que elas estão implicadas.

Esta atitude indefinida em relação à linguagem está também refletida na maneira como os pesquisadores quantitativos às vezes começam com definições muito arbitrárias, porém mensuráveis, de suas "variáveis". O modelo clássico é o *Suicídio*, de Durkheim (1950), que oferece uma definição "conclusiva" do fenômeno em suas primeiras páginas e depois evita investigá-lo nesses termos. Como declarou Atkinson (1978), tal método exclui por completo qualquer análise dos próprios processos sociais através dos quais o suicídio é socialmente definido – sobretudo no contexto das próprias definições dos médicos legistas dos significados de atos específicos (ver

também minha discussão de Blau e Schoenherr na Seção 2.2).

Mesmo na pesquisa qualitativa, os textos, às vezes, só são importantes como "material de fundo" para a análise "real". Quando os textos são analisados, são com frequência apresentados como versões "oficiais" ou "sensatas" dos fenômenos sociais, que serão rebatidas pelos fenômenos sociais subjacentes aparentemente encontrados na análise do pesquisador qualitativo das histórias de seus entrevistados. O modelo é: o documento *diz* X, mas nós podemos *mostrar* que o que acontece é Y. De acordo com essa abordagem, os documentos devem ser usados como um *recurso* para os cientistas sociais conseguirem obter um quadro geral melhor de como opera uma instituição social.

O problema desta posição é que, em alguns aspectos, ela reproduz o modo como os participantes comuns da sociedade usam os documentos. Pense, por exemplo, no que acontece quando uma companhia de seguro decide se paga um prêmio por dano acidental em uma casa. Para tomar uma decisão, a seguradora examinará documentos como a apólice do proprietário da casa e as estimativas dos construtores. Fazendo isso, os documentos serão tratados como um recurso para estabelecer os fatos do caso.

Em contraste, os pesquisadores qualitativos não estão especificamente interessados em mostrar o que "de fato" aconteceu (neste exemplo, podemos com segurança deixar isso aos analistas da seguradora, que talvez sejam mais especializados neste campo do que jamais seremos!). Se assumirmos a posição **construcionista**, nossa preocupação é principalmente como esses documentos são reunidos e avaliados. Nesse sentido, estamos interessados nos textos como *tópicos*, mas não como *recursos* (para uma discussão adicional da questão na análise de textos, ver Noaks e Wincup, 2004, p. 107-10). O estudo de caso que se segue ilustra esse ponto.

Prior nos mostra como, de um ponto de vista **construcionista**, os documentos são adequadamente usados como um tópico, mas não como fonte. Entretanto, isso, de modo algum, acontece sempre, mesmo na pesquisa qualitativa. Vejamos outro exemplo. No Reino Unido, as disciplinas acadêmicas no ensino superior são sujeitas a escrutínio externo e inspeção de sua pesquisa. O Research Assessment Exercise (RAE) é um sistema de avaliação pelos pares da reputação nacional e internacional da pesquisa de alta qualidade de qualquer departamento acadêmico. Como parte desse exercício, em um período de quatro ou cinco anos, cada departamento acadêmico prepara um documento longo e detalhado de suas realizações de pesquisa.

É claro que o que pode ser denominado "política" deste processo é profundamente fascinante para os acadêmicos. Por exemplo, como os departamentos se apresentam para o mundo e o que influencia os julgamentos de seus pares?

Devido a meu interesse nestas questões, eu recentemente compareci a uma apresentação de uma pesquisa sobre este tema. Os dados da pesquisa consistiam de entrevistas com membros de vários departamentos, assim como dos documentos que tais departamentos submeteram ao RAE. Mas o que eu ouvi tratava apenas do que os acadêmicos disseram quando foram entrevistados sobre o tópico em questão. Quando eu perguntei sobre o material escrito, disseram-me que só estava sendo usado como material "de fundo".

Vemos então como os pesquisadores qualitativos podem, às vezes, privilegiar os relatos que as pessoas fazem de si mesmas sobre dados extraídos do que eles realmente fazem (quando não estão sendo importunados pelas perguntas de um entrevistador). Contudo, esta não é a única maneira de proceder. Outra maneira de o RAE analisar os documentos está demonstrada no estudo de caso de Cofley e Atkinson (2004).

Estudo de caso

A REGRA DO REI JAMES

> "Aqui eu me sento e governo (a Escócia) com a minha pena: eu escrevo e pronto." (Rei James VI, da Escócia, James I, da Inglaterra)

Esta declaração de um rei britânico, escrita quatro séculos atrás, é citada por Lindsay Prior (2004). Prior comenta: "Esta é uma citação instrutiva. Ela demonstra, acima de tudo, como as pessoas fazem os documentos. No caso do egocêntrico James, está claro que ele fazia coisas com a tecnologia do papel e da pena. Hoje em dia, ele mais provavelmente teria usado modos de comunicação eletrônicos além de sua pena com tinta"(2004, p. 76).

Prior pergunta: como é possível analisar um documento desse tipo? Sugere três possibilidades:

1. Podemos concentrar-nos nas ideias do homem e no significado que James deu às palavras nas páginas que ele enviava de Londres para Edimburgo.
2. Podemos examinar o significado dado por aqueles que leram as palavras (incluindo nós mesmos, assim como os subordinados, há muito mortos).
3. Podemos evitar totalmente um interesse no significado e, em vez disso, nos concentrar em como as palavras (e os documentos que as continham) eram usadas em episódios de interação social.

As opções 1 e 2 significam abordar o documento em termos do que ele contém. Nessa abordagem, "o enfoque é principalmente na linguagem incorporada no documento como um meio de pensamento e expressão" (2004, p. 77). Entretanto, continua Prior:

> não devemos deixar que a presença do conteúdo nos ofusque a ponto de excluir outras qualidades. Acima de tudo, devemos reconhecer a qualidade dos documentos como coisas que podem ser produzidas e manipuladas, usadas ou consumidas, e como coisas que podem reagir a seus criadores – como o monstro do Dr. Frankenstein procurou reagir a seu criador. Na verdade, um característica interessante dos documentos na ação é sua tendência a exibir o que poderíamos chamar qualidades 'tipo monstro'. (2004, p. 77-8)

Isto se relaciona às ordens reais de James das seguintes maneiras:

- Elas entram no campo como um receptáculo (de instruções, obrigações, contratos, desejos, relatos, etc.).
- Elas entram no campo como agentes em si; têm efeitos muito depois de seus criadores humanos estarem mortos e enterrados (os testamentos proporcionam um exemplo prontamente disponível desses efeitos).
- Como agentes, os documentos estão sempre abertos a serem manipulados pelos outros: como aliados, como recursos para outra ação, como oponentes a ser destruídos ou suprimidos. As pessoas queimam e interditam documentos, assim como os lêem (adaptado de Prior, 2004, p. 76).

Este exemplo leva Prior a sugerir três perguntas que os pesquisadores qualitativos podem formular sobre os documentos:

1. Como eles são produzidos em contextos socialmente organizados?
2. Como eles são usados na ação organizacional do dia-a-dia?
3. Como eles entram na formação do *self* e da identidade (adaptado de Prior, 2004, p. 77)?

Estudo de caso

REIVINDICANDO DISTINÇÃO ACADÊMICA

Segue-se parte do documento submetido pelo departamento de Educação da Cardiff University ao RAE em 2001 (citado por Coffey e Atkinson, 2004, p. 64, grifos do autor):

> A pesquisa educacional em Cardiff adotou durante algum tempo uma perspectiva analítica explícita que encara a educação como um processo "*do berço ao túmulo*", no qual o ensino constitui apenas uma parte, embora muito importante. A aprendizagem é vista como acontecendo em vários contextos sociais; em escolas e universidades, certamente, mas também nos lares, nos locais de trabalho e em ambientes comunitários mais amplos. Os impactos da mudança educacional são entendidos não apenas no próprio sistema educacional, mas também em relação a outros elementos da estrutura social, como famílias, mercado de trabalho e instituições políticas e culturais. Essa abordagem necessita situar a pesquisa educacional em uma *estrutura científica social forte*, que estimula o *desenvolvimento do trabalho interdisciplinar.* Isso vai contra quaisquer tendências de a pesquisa educacional ser *isolada intelectualmente* e *dominada por seu ambiente predominantemente de educação do professor*. Também facilita a contribuição para a melhora da política e da prática em uma era de iniciativas cada vez mais "incorporadas" do governo e colaborativas entre as disciplinas profissionais.
>
> A criação da Escola de Ciências Sociais impulsionou o *poder de transmissão* desta ambiciosa agenda de pesquisa. A Escola reúne quase 100 *profissionais ativos em pesquisa* nas áreas de educação, sociologia, política social, serviço social e criminologia.

Coffey e Atkinson (2004, p. 64-6) indicam três linhas de indagação que nos ajudam a entender este documento como um tópico:

1. Como o uso de termos como aprendizagem "do berço ao túmulo" em "vários contextos sociais" e "interdisciplinar" convida o leitor a ver o que é característico neste departamento.
2. Como estes e outros termos (por exemplo, "uma estrutura científica social forte", "poder de transmissão" e "profissionais ativos em pesquisa") servem como blocos de criação linguística que serão familiares ao público de assessores acadêmicos que lerão este documento.
3. Como o documento se baseia no gênero de outros desses documentos e é construído em termos reconhecidamente apropriados a uma situação em que as reivindicações estão sendo avaliadas por pares.

Levantando estas questões, reconhecem que este documento não é uma descrição transparente... Isso não acontece porque o(s) autor(es) decidiu de alguma maneira enganar. A questão aqui não diz respeito à honestidade ou mesmo à acurácia em qualquer sentido simples. Reflete a extensão em que as realidades documentais constituem níveis característicos de *representação*, com algum grau de autonomia de outras construções sociais.(2004, p. 66, ênfase minha).

A análise de material como este documento do RAE mostra que os pesquisadores qualitativos estão totalmente errados em negligenciar dados textuais. Como mostra o Quadro 5.1, os textos são dados maravilhosos para até mesmo os pesquisadores novatos analisarem.



Dica

Há uma armadilha óbvia na análise de documentos. Assim como podemos ser tentados a tratar as respostas da entrevista como descrições verdadeiras ou falsas da "experiência" interior, também é possível avaliar os textos em termos de sua correspondência à "realidade". Se isso tentou você quando leu o último estudo de caso, lembre-se de que esta é a maneira como os próprios assessores do RAE lerão o documento de Cardiff. Em contraste, o papel dos pesquisadores textuais não é criticar ou avaliar textos específicos em termos de padrões aparentemente "objetivos". É antes analisar como eles funcionam para conseguir efeitos específicos – para identificar os elementos usados e as funções que estes desempenham.

5.1 ESTRUTURA DESTE CAPÍTULO

Neste capítulo, serão consideradas *quatro* maneiras como os pesquisadores textuais têm analisado o modo como os textos representam a realidade. Cada uma é citada a seguir, acompanhada de uma breve definição.

1. *Análise do conteúdo*: Isto envolve estabelecer categorias e depois contar o número de vezes em que essas categorias são usadas em um item particular do texto – por exemplo, uma reportagem de jornal. Como este é um método muito familiar na pesquisa quantitativa, é importante distinguir como a análise de conteúdo é usada em estudos qualitativos.
2. *Análise de estruturas narrativas*: Os etnógrafos não foram os primeiros pesquisadores a tratar os textos como criação de suas próprias "realidades". Os antigos gregos tinham consciência do poder transformador da linguagem e desenvolveram a ciência da retórica. Depois, nos primeiros anos do último século, Ferdinand de Saussure observou que a linguagem é comparável a outras instituições sociais como sistemas de escrita, ritos simbólicos e sistemas de sinais para os surdos. Todas essas instituições são sistemas de sinais e podem ser estudadas sistematicamente. Saussure chamou essa ciência de sinais de "semiologia" (do grego *semeion* = sinal). Essa ciência mais tarde seria chamada de **semiótica** e será explicada com detalhes no Capítulo 7. Neste capítulo, será discutido como, inspirados por Saussure, os escritores posteriores nos mostraram como tratar os textos escritos como narrativas organizadas.
3. *Etnografia*: Como vimos no Capítulo 3, os etnógrafos procuram entender a or-

QUADRO 5.1 As vantagens dos dados textuais

1. *Riqueza*: A análise cuidadosa dos textos escritos revela sutilezas e habilidades de apresentação.
2. *Relevância e efeito*: Os textos influenciam o modo como vemos o mundo e as pessoas dentro dele, e o modo como agimos – pense nas propagandas!
3. *Ocorrência natural*: Os textos documentam o que os participantes estão realmente fazendo no mundo – sem serem dependentes de ser inquiridos por pesquisadores.
4. *Disponibilidade*: Os textos são, em geral, bastante acessíveis e nem sempre dependem do acesso ou das restrições éticas. Como podem ser rapidamente reunidos, nos encorajam a começar uma análise precoce dos dados.

ganização da ação social em determinados ambientes. A maioria dos dados etnográficos baseia-se na observação do que as pessoas estão dizendo e fazendo (e dos territórios em que fala e ação acontecem). No entanto, nas sociedades alfabetizadas, os relatos escritos são uma característica importante de muitos locais (Hammersley e Atkinson, 1983, p. 128). Por isso, os etnógrafos não devem negligenciar o modo como documentos escritos, tabelas e material visual, como propagandas e histórias em quadrinhos (ver Capítulo 7), exemplificam algumas características desses locais. Tem sido prestada uma enorme atenção às práticas de bom senso envolvidas na reunião e na interpretação de registros escritos. Esse trabalho tem se recusado a reduzir os textos a um *status* secundário e tem dado uma importante contribuição para nosso entendimento das práticas cotidianas das organizações.

4. *Etnometodologia*: Seguindo Garfinkel (1967), a etnometodologia tenta entender os métodos (*metodologia*) do "povo" (*etno*) para organizar o mundo. Situa esses métodos nas habilidades ("práticas engenhosas") através das quais as pessoas passam a desenvolver um entendimento uma da outra e das situações sociais. Tendo como base um importante artigo de Sacks (1974), um enfoque fundamental da etnometodologia tem sido as habilidades que todos nós usamos para produzir e entender as descrições – de um comentário em uma conversa até uma manchete de jornal. Por isso, o capítulo será concluído com um relato do conceito de Sacks de **categorização de membro**.

Passarei agora a uma descrição mais detalhada de cada uma das quatro abordagens.

5.2 ANÁLISE DO CONTEÚDO

A análise do conteúdo é um método aceito de investigação textual, sobretudo no campo das comunicações de massa. Na análise do conteúdo, os pesquisadores estabelecem um conjunto de categorias e depois contam o número de vezes que eles incidem em cada categoria. A exigência crucial é que as categorias sejam suficientemente precisas para capacitar diferentes codificadores a chegar aos mesmos resultados quando o mesmo corpo de material (por exemplo, manchetes de jornal) é examinado (ver Berelson, 1952). Dessa maneira, a análise de conteúdo presta uma atenção particular à **confiabilidade** de suas medidas, garantindo que diferentes pesquisadores as utilizem da mesma maneira – e à **validade** de seus achados – por meio de contagens do uso da palavra (ver Selltiz et al.,1964, p. 335-42). O Quadro 5.2 mostra a sequência dos passos envolvidos na análise de conteúdo quantitativo.

QUADRO 5.2 Fazendo análise de conteúdo quantitativo

1. Selecione textos específicos relevantes para seu problema de pesquisa.
2. Faça uma amostragem dos textos se houver muitos para analisar completamente.
3. Construa uma estrutura de codificação (esquema de categoização) que se ajuste tanto às considerações teóricas quanto aos materiais.
4. Guie e revise a estrutura de codificação e defina explicitamente as regras de codificação.
5. Teste a confiabilidade dos códigos e sensibilize os codificadores com relação às ambiguidades.
6. Monte um arquivo de dados para o propósito de análise estatística.
7. Escreva uma lista de códigos incluindo (a) a base lógica da estrutura de codificação; (b) a distribuição da frequência de todos os códigos; e (c) a confiabilidade do processo de codificação.

Fonte: Adaptada de Bauer, 2000, p. 149; Marvasti, 2004, p. 94.

Estudo de caso

BILINGUISMO NA FLÓRIDA

Amir Marvasti (2004, p. 91-2) dá um exemplo do uso do tipo de análise de conteúdo em seu estudo de conteúdo de jornal. Marvasti estava interessado nas atitudes das pessoas do sul da Flórida com relação ao bilinguismo, que, nesse caso, se referia ao reconhecimento oficial e ao uso da língua espanhola além do inglês. Em 1980, um grupo político conservador de Dade County (um município grande do sul da Flórida, com uma população hispânica considerável) organizou um plebiscito para declarar o condado oficialmente monolíngue. Tal proposta de "somente inglês", a qual, por fim, foi transformada em lei, pretendia reverter a legislação anterior que declarou a área oficialmente bilíngue em 1973.

A pergunta de Marvasti era: qual é a base lógica do público para apoiar a iniciativa antibilingue? Para coletar dados para sua análise, Marvasti recorreu aos arquivos de um jornal local, o *Miami Herald*, em busca de editoriais, cartas ao editor e artigos que falassem a favor da lei proposta. Ao fazê-lo, encontrou o seguinte tipo de carta:

> Esta postura não é uma questão de ódio... O povo americano de língua inglesa gostaria que a sua comunidade voltasse ao que era. Gostaria de ter sua língua de volta. (morador do sul da Flórida, em Marvasti, 2004, p. 91)

Trinta e cinco cartas ao editor foram então analisadas em busca de temas que Marvasti achou que serviam como explicações retóricas para apoiar o antibilinguismo.

TABELA 5.3 Classificação dos artigos, editoriais e cartas ao editor do *Miami Herald* publicados em 1980 em apoio ao antibilinguismo em Dade County, na Flórida.

Tema	Exemplo	Número	Percentagem
Patriotismo	Para serem *verdadeiros* americanos, os imigrantes devem falar inglês.	6	17%
Assimilação	A América é um "conjunto de povos" e o inglês é o "elemento comum"	11	31%
Polarização	O bilinguismo polariza membros da sociedade.	5	14%
Direitos dos eleitores	Os eleitores têm o direito de votar em qualquer coisa que queiram, incluindo o antibilinguismo.	4	11%
Inconveniente público	Os imigrantes que falam espanhol nos locais públicos perturbam os nativos de língua inglesa.	4	11%
Discriminação no emprego	Os empregadores podem discriminar aqueles que falam apenas inglês, contratando empregados bilíngues.	3	9%
Bilinguismo não oficial	O bilinguismo pode existir, mas não deve ser oficialmente reconhecido.	2	6%
		35	100%

Fonte: Marvasti, 2004, p. 92

Marvasti (2004, p. 92) comenta que seu estudo "serve como um exemplo de um projeto de análise de conteúdo muito simples destinado a revelar à opinião pública uma questão em particular, resumindo textos relacionados em categorias explanatórias. Usando uma amostra pequena, ele apresenta sete maneiras em que as pessoas do sul da Flórida relataram seu desejo de tornar a área oficialmente monolingue".

O estudo de jornal de Marvasti envolveu tabulações simples de exemplos de categorias específicas. Entretanto, alguns pesquisadores qualitativos preferem deixar essas contagens de frequência a seus colegas quantitativos. Em vez disso, usam uma forma diferente de análise de conteúdo em que relatam trechos (não-tabulados) que ilustram categorias em particular. Um exemplo dessa última abordagem é dado por Wilkinson (2004).

Os dados de Wilkinson são extraídos de um segmento de um grupo de enfoque em que três mulheres que compartilhavam um diagnóstico de câncer de mama estão conversando sobre possíveis causas da doença. Esse estudo de caso que se segue ilustra a diferença entre a análise de conteúdo quantitativa e qualitativa, embora as duas tomem a "menção" de uma causa como a unidade de análise e organizem essas "menções" utilizando um esquema de categoria derivado do estudo de Blaxter (1983) da conversa das mulheres sobre as causas de saúde e doença.

Como disse Wilkinson (2004, p. 184), a primeira análise registra sistematicamente o *número* de "menções" em cada categoria (incluindo categorias nulas), resumindo o que são essas "menções"; enquanto a segunda registra as *palavras* em que as "menções" são expressadas, apresentando-as como citações sob cada título de categoria (excluindo as categorias nulas).

Entretanto, é importante reconhecer as semelhanças entre as duas análises. Mais uma vez, Wilkinson (2004, p. 186-7) faz a observação crucial:

> Estas duas análises de conteúdo parecem muito diferentes, embora ambas sejam derivadas da mesma estrutura teórica básica. O segundo tipo, que registra os dados qualitativos, é, com frequência, descrito como uma análise "temática" (às vezes, como uma análise do "discurso") e pode ser apresentado com as citações integradas ao texto, em vez de em forma tabular... [Entretanto] nenhuma das análises preservou a qualidade *interativa* dos dados do grupo focal.

Sem dúvida, a análise de conteúdo tem vantagens para os pesquisadores qualitativos. Como declara Marvasti, o método oferece "conveniência... na simplificação e na redução de grandes quantidades de dados em segmentos organizados" (2004, p. 91). No entanto, as vantagens têm um custo. Em vez de examinar a organização de categorias dos participantes em suas interações, usa categorias previamente designadas antes da análise dos dados. Isso parece ligá-la inexoravelmente de volta à abordagem teórica da pesquisa quantitativa, seguindo a dependência desta última das definições operacionais no estágio inicial de uma parte da pesquisa (ver Capítulo 2).

Assim, a base teórica da análise de conteúdo qualitativa é na melhor das hipóteses, obscura, indicando que, infelizmente, suas conclusões podem, em geral, parecer banais. Como disse Atkinson, uma das desvantagens dos esquemas de codificação usados nesses empreendimentos como análise de conteúdo é que, devido ao fato de serem baseados em um conjunto determinado de categorias, fornecem "uma grade conceitual poderosa" (1992, p. 459) da qual é difícil escapar. Embora essa "grade" seja muito útil na organização da análise dos dados, também desvia a atenção de atividades não-categorizadas (ver minha discussão das notas de campo na Seção 3.2.6).

Estudo de caso

ANÁLISE DE CONTEÚDO: CAUSAS DO CÂNCER DE MAMA

Versão quantitativa
Infecção 0 vezes
Tendências hereditárias ou familiares 2 vezes
História família (x 2)
Agentes do ambiente

(a) "Venenos", condição de trabalho, clima 3 vezes
Panelas de alumínio; exposição ao sol; substâncias químicas na comida
(b) Drogas ou pílula anticoncepcional 1 vez
Uso de pílula anticoncepcional

Secundário a outras doenças 0 vezes
Estresse, pressão e preocupação 0 vezes
Causado por parto, menopausa 22 vezes
não amamenta; parto tardio (x 3); ter apenas um filho; ser solteira/não ter filhos; hormonal; problemas com a amamentação, não-especificado (x 4) mamilos achatados (x 2); mamilos invertidos (x 7); mamilo proeminente (x 2)
Secundário a trauma ou cirurgia 9 vezes
golpes (x 4); dano não-especificado; ar entrando dentro do corpo (x 4)
Negligência, as restrições da pobreza 0 vezes
Suscetibilidade inerente, individual e não-hereditária 0 vezes
Comportamento, própria responsabilidade 1 vez
mistura de alimentos específicos
Envelhecimento, degeneração natural 0 vezes
Outros 5 vezes
"várias coisas";"muitas coisas"; "múltiplos fatores"; todo mundo tem um câncer "dormente"; qualquer coisa pode acordar um câncer dormente

Versão qualitativa
Tendências hereditárias ou familiares
Eu quero dizer que não há *história* familiar
Agentes do ambiente

(a) "Venenos", condição de trabalho, clima
Uma vez me disseram que, se você usar panelas de alumínio, isso causa câncer. Pensando em anos e anos atrás, todo mundo costumava ficar horas tomando sol na praia e agora, de repente, a luz do sol causa câncer.
(b) Drogas ou pílula anticoncepcional
Sabe, eu obviamente comecei a tomar pílula muito cedo.

Causado por parto, menopausa

Dizem que se deve ficar alerta com mamilos invertidos.
Não sei se a idade em que você tem filhos faz diferença, porque eu tive minha filha de 8 anos relativamente *tarde*; fui uma mãe velha.
Dizem que se você só tem *um* filho tem maior probabilidade de ter câncer de mama do que se tiver uma família *grande*.

Secundário a trauma ou a cirurgia

Estudo de caso

Já ouvi falar que *golpes* podem provocar câncer de mama.
Sempre acho que as pessoas vão ao hospital até pra fazer exames de rotina. Isso pode ser errado, porque eu acho que se acaba respirando aquele ar de lá, e pouco tempo depois acabam descobrindo que há mais do que eles imaginavam, sabe, e eu sempre fico pensando se aquele ar que entrou dentro da gente... de alguma forma provocou um câncer.

Comportamento, própria responsabilidade

Dizem que não se pode comer tomates e ameixas na mesma refeição.

Outros

Ele disse às enfermeiras em suas aulas que todo mundo tem um câncer, e alguns ficam com ele dormente.
Não acho que isso possa ser uma causa, pode? Devem existir vários fatores.

Fonte: Adaptado de Wilkinson, 2004, p. 185-6.

Em parte, a crítica de Atkinson vicia as reivindicações de muitos pesquisadores quantitativos que tentam produzir evidências confiáveis sobre uma grande amostra de textos. O cerne do problema da análise de conteúdo (e daquelas a ela relacionadas) não é apenas a posição de Atkinson sobre categorias negligenciadas, mas como os analistas em geral simplesmente alteram seu conhecimento tácito dos membros na cunhagem e aplicação de quaisquer categorias que usam.

Por exemplo, em uma conferência dada na década de 1960, Harvey Sacks comparou a tendência do psicólogo social Bales (1950) para produzir categorias imediatas de "processo de interação" com o tempo relativamente longo despendido por médicos experientes a fim de interpretar o resultado de eletroencefalogramas (EEG). Para Sacks (1992, I, p. 28), não se deve "categorizar... quando o resultado aparece". Na verdade, como veremos em minha discussão posterior do que Sacks chamou categorização **de membro**, nossa capacidade para categorizar depressa é adequadamente tratada como um tópico de pesquisa, em vez de ser tratada como um recurso de pesquisa.



Dica

Pense muito e profundamente antes de categorizar e codificar os dados. Em particular:

- Certifique-se de que suas categorias se ajustam a um modelo apropriado.
- Considere o relacionamento entre as categorias escolhidas e aquelas das pessoas envolvidas na produção de dados.

Em contraste, em algumas pesquisas qualitativas, pequenos números de textos e documentos podem ser analisados para

um propósito muito diferente. O objetivo é entender as categorias dos participantes e ver como elas são usadas em atividades concretas, como contar histórias (Propp, 1968; Sacks, 1974), reunir arquivos (Cicourel, 1968; Gubrium e Buckholdt, 1982) ou descrever a "vida familiar" (Gubrium, 1992).

5.3 ESTRUTURAS NARRATIVAS

A organização dos sistemas de narração, na literatura e em outra área, tem sido de interesse constante para os escritores influenciados pela ciência de sinais de Saussure (ver Seção 7.4). Será analisado brevemente o estudo *Morfologia do conto maravilhoso*, de V.I. Propp, escrito na Rússia em 1928 (Propp, 1968) e seu desenvolvimento subsequente pelo sociólogo francês A.J. Greimas (1966).

Propp declara que o conto de fadas estabelece uma forma narrativa que fará toda narrativa de história. O conto de fadas não é estruturado pela natureza dos personagens que nele aparecem, mas pela função que desempenham na história. Apesar de sua riqueza de detalhes e de muitos personagens, Propp (1968, p. 20) sugere que "o número de funções é extremamente pequeno". Isso lhe permite prestar atenção a uma distinção favorita dos estruturalistas entre as aparências (detalhes e complexidade maciços) e a realidade (uma estrutura básica simples repetida de diferentes maneiras).

Propp sugere que as histórias de fadas em muitas culturas compartilham temas similares – por exemplo, "um dragão sequestra a filha do rei". Esses temas são fragmentados em quatro elementos, os quais podem ser substituídos sem alterar a estrutura básica da história, porque cada elemento tem uma determinada função, mostrada no Quadro 5.4.

Seguindo este exemplo, reescreveríamos "um dragão sequestra a filha do rei" como "uma bruxa faz a esposa do chefe desaparecer", mantendo a mesma função de cada elemento. Assim, uma função é assumida por muitos papéis diferentes, já que a função de um papel surge em sua significância para a estrutura da história como um todo.

Usando um grupo de 100 histórias, Propp isola 31 "funções" (ações como "proibição", "violação" ou, como já vimos, "desaparecimento"). Essas funções são desempenhadas em sete "esferas de ação": o agressor, o doador, o auxiliar, a princesa e o pai, o mandador, o herói e o falso herói.

As funções e as "esferas de ação" constituem um conjunto ordenado. A presença ou ausência em qualquer história permite que seus enredos sejam classificados. Assim, os enredos assumem quatro formas:

1. desenvolvimento através de luta e vitória
2. desenvolvimento através da realização de uma tarefa difícil
3. desenvolvimento através de 1 e 2
4. desenvolvimento sem 1 e 2

QUADRO 5.4 Um dragão sequestra a filha do rei

Elemento	Função	Substituição
Dragão	Força do mal	Bruxa
Rei	Governante	Chefe
Filha	Ente querido	Esposa
Sequestro	Desaparecimento	Sumiço

Fonte: Adaptada de Culler, 1976, p. 207-8

Desse modo, embora qualquer personagem possa estar envolvido em qualquer esfera de ação e embora vários personagens possam estar envolvidos na mesma esfera, estamos lidando com uma sequência finita:

> o importante é perceber que o número de esferas de ação que ocorrem na história de fadas é infinito: estamos lidando com estruturas discerníveis e repetidas. (Hawkes, 1977, p. 69)

Escrevendo em 1966, Greimas concorda com Propp sobre a necessidade de localizar a forma narrativa em um número finito de elementos dispostos em um número finito de maneiras. No entanto, ele modifica a lista de elementos de Propp. Primeiro, as sete esferas de ação de Propp podem ser reduzidas a três conjuntos de relações estruturais: sujeito *versus* objeto (isso supõe o "herói" e a "princesa" ou a "busca pela pessoa"); remetente *versus* destinatário (inclui "pai" e "mensageiro"); salvador *versus* oponente (inclui "doador", "salvador" e "vilão"). Como demonstra Hawkes, isso revela a estrutura simples de muitas histórias de amor, isto é, envolve relações entre sujeitos e objetos e entre destinatários e remetentes.

Segundo, as 31 funções de Propp seriam consideravelmente reduzidas se examinássemos como elas se combinam. Por exemplo, embora Propp separe "proibição" e "violação", Greimas mostra que uma "violação" presume uma "proibição". Por isso, eles são combinados em uma função: "proibição *versus* violação". Hawkes declara que isso permite a Greimas isolar várias estruturas distintivas da narrativa popular, as quais incluem estruturas contratuais (relacionadas ao estabelecimento e à quebra de contratos); estruturas de desempenho (envolvendo julgamentos e lutas); estruturas disjuntivas (envolvendo movimento, partida, chegada, etc.).

Faça o Exercício 5.1 nesse momento

A apresentação resumida do trabalho de Propp e Greimas destacou dois argumentos úteis. Primeiro, o método estruturalista nos recorda que "o significado nunca está em um termo isolado" (Culler,1976) e, por conseguinte, o entendimento da articulação dos elementos é nossa principal tarefa. Segundo, mais especificamente, ele mostra alguns aspectos de como funciona a estrutura da narrativa.

Quando se reflete sobre quantos dados qualitativos (entrevistas, documentos, conversas) assumem uma forma narrativa, como realmente fazem os próprios relatórios de pesquisa, a análise do conto de fadas deixa de parecer uma busca literária estranha.



Dica

Se você quiser fazer análise da narrativa, será útil a formulação das seguintes perguntas (ver Cortazzi, 2001; Riessman, 1993):

- Qual é o conteúdo da história que você está examinando?
- Quais são os principais agentes?
- Como a história é contada (estrutura e sequência)?
- A que propósitos serve (funciona) a história?
- Em que lugar ou ambiente a história é contada (contexto)?
- A história tem um fim claro com uma moral, como no conto de fadas, ou segue um padrão diferente (questões de gênero)?

Por outro lado, embora para Propp e Greimas a análise textual pareça muito atrativa, precisamos proceder com cautela. Se estivermos analisando como um texto funciona, não devemos nos esquecer de como nosso texto tem sua própria estrutura narrativa, destinada a persuadir o leitor de que, confrontado com qualquer fragmento textual dado, "podemos ver que" se aplica uma leitura agradável.

Esta questão surgiu quando examinei uma série de documentos (Silverman, 1982) discutindo o futuro do Partido Trabalhista Britânico (Jacques e Mulhern, 1981). Muitas das contribuições proporcionaram um bom instrumento para prever o resultado da eleição em relação à base social reduzida do Partido Trabalhista. Selecionei dois documentos curtos de líderes sindicais pouco conhecidos que pareciam propor versões alternativas do passado e do futuro político do Partido Trabalhista. Nessa discussão, será considerado apenas o texto de quatro páginas de autoria de Ken Gill.

Gill declara que o período pós-1950 tem visto um "quadro de avanço" para o Partido Trabalhista, avanço que foi indexado por uma mudança para políticas de esquerda e para líderes de esquerda tanto nos sindicatos quanto no Partido Trabalhista.

Uma réplica crítica imediata a tal argumento é que os avanços organizacionais e ideológicos têm de ser julgados em relação ao apoio popular – que, com uma ou duas exceções, caiu continuamente nas eleições gerais entre 1950 e 1992.

Entretanto, isto deve permanecer em certo sentido *fora* do texto de Gill. Esses argumentos tendem a isolar extratos e resumos como um meio de organizar as críticas. Seguindo um método inspirado por Propp, meu objetivo era evitar interpretar o texto de Gill em termos de versões alternativas da realidade, mas, em vez disso, entrar nela. Essa análise *interna* devia procurar estabelecer as realidades que o próprio texto põe em jogo. Não havia dificuldade no programa. O problema era encontrar um método que permitisse que essas realidades fossem descritas.

Para conseguir captar o texto de Gill como um todo, listei os sujeitos ou os agentes mencionados. Os agentes citados caíam em quatro categorias amplas. As referências aos sindicatos e a grupos definidos por classe foram contados como casos de agentes da atividade econômica. Eles foram distinguidos das referências a teóricos e a partidos ou tendências políticas, o que produziu a Tabela 5.1.

A Tabela 5.1 corrobora a sugestão de que a análise de Gill se concentra em sujeitos economicamente definidos ou sujeitos definidos com referência a outras instituições formais. Essa preferência aparente pelas estruturas formais foi enfatizada quando eu contei o "nível" do agente a que Gill se refere. Embora nem todos os agentes fossem classificáveis nesses termos, descobri uma clara preferência por agentes com uma posição oficial ou de alto nível, como está mostrado na Tabela 5.2.

TABELA 5.1 Agentes de Gill

Agente	Número
Econômico	16
Teórico	5
Político	9
Nenhum dos citados	1
Total	31

TABELA 5.2 Nível dos agentes

Nível do agente	Número
Líder ou teórico	14
Nenhuma posição ou posição inferior	3
Incerto	14
Total	31

As Tabelas 5.1 e 5.2 deram forma à impressão de que Gill construiu uma narrativa que conta sua história de cima para baixo. É sobretudo uma história de sujeitos da atividade econômica, organizada pelas instituições existentes e seus líderes. Além disso, uma análise adicional revelou que o texto de Gill concentra-se nas atividades relacionadas à formulação de políticas ou nas que ocupam posições políticas específicas, como, por exemplo, aprovando resoluções em oposição ao governo. Em apenas cinco casos, ele se referiu à ação de um agente; todos esses casos relacionavam-se a disputas econômicas.

Estas tabulações simples corroboraram meu argumento de que a prática de Gill contradizia sua teoria. Embora Gill teorize sobre os movimentos direcionados para o socialismo e para a democracia, a estrutura de seu texto é consistentemente elitista. Dito de outro modo, a forma elitista de sua história segue em sentido contrário à sua mensagem democrática.

Parte disso seria, é claro, demonstrado pelo uso de breves extratos do texto de Gill acompanhado por análise crítica. Entretanto, tal procedimento padrão de crítica (política, literária) tradicional não pode gerar uma análise tão vigorosa ou econômica. A crítica tende a duas limitações prejudiciais: apela para realidades extratextuais, embora não enfatizando as realidades construídas no texto em consideração; e/ou fundamenta seu caso em fragmentos isolados de um texto apoiado por um argumento "persuasivo".

Faça o Exercício 5.2 nesse momento

Neste ponto, o leitor atento talvez pergunte: seu próprio método não tem uma notável semelhança com a análise de conteúdo? Se for assim, não corre o risco de ser acusado de trivialidade e de impor realidades (extratextuais) sobre os dados através de seus métodos de classificação? Nesse caso, você não pode argumentar contra o fato de a crítica tradicional se voltar contra você mesmo?

Agora, é claro, as tabulações que acabei de apresentar compartilham uma característica com a análise de conteúdo: ambas envolvem contagem dos termos usados em um texto. No entanto, diferentemente de formas simples de análise de conteúdo, os termos contados não são determinados por uma versão arbitrária ou sensata do que é interessante contar em um texto.

Observe que eu contei os agentes ou os "sujeitos" de Gill. Nas culturas ocidentais, pelo menos, os sujeitos são intrínsecos às narrativas: analisando a construção dos sujeitos, chegamos ao cerne do propósito do texto. Além disso, procurei mostrar como os sujeitos de Gill estão posicionados em relação a atividades e "esferas de ação" específicas. Isto acompanha a análise de Propp dos contos de fadas e o principal argumento de Saussure, discutido no Capítulo 7, de que os sinais não são autônomos.

5.4 ETNOGRAFIA

Como estudiosos da narrativa, os etnógrafos estão mais preocupados com os processos através dos quais os textos descrevem a "realidade" do que se os textos contêm declarações verdadeiras ou falsas. Como disseram Coffey e Atkinson (2004, p. 58):

> Entretanto, se prestarmos a devida atenção a esses materiais, saberemos muito bem para o que eles podem ou não ser usados. Os documentos são "fatos sociais", pois são produzidos, compartilhados e usados de maneiras socialmente organizadas. Por outro lado, eles não são representações

transparentes de rotinas organizacionais, processos de tomada de decisão ou diagnósticos profissionais. Eles constroem tipos específicos de representações usando suas próprias convenções.

As implicações disso são claras:

> As fontes documentais não são substitutos para outros tipos de dados. Não podemos, por exemplo, aprender apenas por meio de registros o modo como uma organização realmente opera no dia-a-dia. Do mesmo modo, não é possível tratar os registros – ainda que "oficiais" – como uma firme evidência do que relatam... Esse reconhecimento ou essa reserva não significa que devamos ignorar ou subestimar os dados documentais. Ao contrário, nosso reconhecimento de sua existência como fatos (ou construções) sociais nos alerta para a necessidade de, na verdade, tratá-los muito seriamente. Temos que abordar os documentos pelo que eles são e para o que estão acostumados a realizar. (Coffey e Atkinson, 2004, p. 58)

Como os etnógrafos abordam os textos "pelo que eles são"? O Quadro 5.5 proporciona algumas respostas a essa pergunta, apresentando as muitas interessantes perguntas etnográficas que podem ser formuladas sobre os textos. Muitas delas (por exemplo, como os textos são lidos? Para que propósitos?) nos levam além da preocupação de Propp com as estruturas internas das narrativas e nos movem na direção de uma preocupação com os contextos sociais em que as narrativas são articuladas. Como declarou Gubrium (2005, p. 525):

> Grande parte da análise da narrativa tem se concentrado na organização interna das histórias.Tem sido dada menos atenção à sua produção, distribuição e circulação na sociedade, o que requer que se saia do material narrativo em si e que se considerem questões como quem produz determinados tipos de histórias, o que interessa divulgá-los, como ganham popularidade, onde podem ser encontrados, quais são suas consequências e como são desafiados?... Eu descobri que a organização interna das histórias, embora em si mesmas importantes de entender, não nos contam muito sobre a relação das histórias com os mundos em que elas circulam.

Gubrium revela como sua pesquisa sobre os grupos de apoio à demência nos Estados Unidos (Gubrium, 1986) ilustra este exato ponto:

> O movimento da doença de Alzheimer transformou, virtualmente da

QUADRO 5.5 Perguntas etnográficas sobre os textos

1. Como os textos estão escritos?
2. Como eles são lidos?
3. Quem os escreve?
4. Quem os lê?
5. Para que propósitos?
6. Em que ocasiões?
7. Com que resultados?
8. O que é registrado?
9. O que é omitido?
10. O que é tacitamente assumido?
11. O que o escritor parece assumir tacitamente sobre o leitor?
12. O que os leitores precisam saber para extrair sentido dos textos?

Fonte: Hammersley e Atkinson, 1983, p. 142-3

> noite para o dia, a maneira como profissionais, famílias, senis e outras pessoas importantes narravam sua relação com o cérebro do idoso e com suas funções cognitivas associadas. Quando os senis tornavam-se vítimas de uma doença, a indústria do envelhecimento – desde o novo National Institute of Aging até os cuidadores locais – começou de imediato a elaborar os problemas sociais afins que se tornaram questões de importância nacional e internacional. Tornou-se evidente que o que era novo e o que estava sendo ratificado estavam interligados. (Gubrium, 2005, p. 527)

Gubrium está preocupado com as narrativas faladas (por exemplo, nos grupos de apoio) e com os textos escritos, e estes incluem romances, jornais e revistas, mensagens de *e-mail* e documentos oficiais. Nessa seção, vou me concentrar nos documentos porque eles têm sido uma área frutífera para a pesquisa etnográfica. Subsequentemente, examinarei como os jornais e as mensagens de *e-mail* têm sido analisadas usando-se outras abordagens.

Discuto abaixo diferentes tipos de documentos, abordados na seguinte ordem:

- fichas
- registros estatísticos
- registros de procedimentos oficiais
- a internet

Deve ser enfatizado que esta não é uma lista restrita ou completa de todo tipo de documento. Está organizada assim apenas para facilitar a apresentação. Não obstante, a discussão que se segue tenta consistentemente abordar as questões analíticas envolvidas no exame de dados textuais. Embora sempre surjam problemas práticos na análise dos dados e nas técnicas que oferecem ajuda, os problemas metodológicos nunca devem ser reduzidos a questões meramente práticas e soluções tipo "receita".

Como já enfatizei, as pessoas que geram e usam esses documentos estão preocupadas com a acurácia com que eles *representam* a realidade. Os etnógrafos, por sua vez, estão preocupados com a *construção* ou *organização social* dos documentos, independente de eles serem precisos ou imprecisos, verdadeiros ou tendenciosos.

5.4.1 Fichas

Como todos os documentos, os arquivos são produzidos em circunstâncias específicas para audiências específicas. Os arquivos nunca falam por si. O etnógrafo procura entender tanto o formato da ficha (por exemplo, as categorias usadas em folhas impressas) quanto os processos associados com seu preenchimento.

As entrevistas de seleção proporcionam um bom exemplo de um local onde uma interação é organizada, pelo menos em parte, tendo por referência as categorias a serem encontradas em alguns documentos que posteriormente constituirão uma

QUADRO 5.6 Um formulário de seleção preenchido

Nome:	Chadwick
Aparência:	alto, magro, rosto com acne, cabelo preto, terno cinza sujo
Aceitabilidade:	inexistente; muito esquisito
Confiança:	terrível; totalmente inseguro
Esforço:	alto
Organização:	pobre
Motivação:	nenhuma realmente que conte
Quaisquer outros comentários:	rejeitado

Fonte: Silverman e Jones, 1976, p. 31-2

"ficha". Por exemplo, uma grande organização do governo britânico usou o seguinte registro de entrevistas de seleção de emprego com os candidatos em seu último ano de universidade (Silverman e Jones, 1976):

- nome
- aparência
- aceitabilidade
- confiança
- esforço
- organização
- motivação
- quaisquer outros comentários

Seguindo o conjunto de perguntas de Hammersley e Atkinson (1976, p. 31) apresentado no Quadro 5.6, o etnógrafo pode imediatamente perguntar que itens estão representados nesta lista e quais foram omitidos. Por exemplo, o fato de a "aparência" e a "aceitabilidade" serem citadas e localizadas no alto da lista, enquanto "capacidade" está omitida, nos dá indícios sobre a cultura da organização. Então,

> os candidatos bem-sucedidos serão reconhecidos em sua preparação para se submeter ao "bom senso" e à sabedoria acumulada dos funcionários mais antigos; "vender-se" sem implicar que um grau universitário proporcione mais que uma base para um treinamento adicional.

Um pouco disto é visto na ficha preenchida de um candidato (malsucedido) a quem demos um nome fictício, o que está representado no Quadro 5.6.

É tentador tratar esses formulários preenchidos como proporcionando as *causas* das decisões de seleção. Entretanto, devemos ter em mente dois pontos importantes antes de nos apressarmos em chegar a uma conclusão. Primeiro, esses formulários proporcionam "boas razões" para qualquer decisão de seleção, o que significa esperar que os elementos do formulário se "ajustem" à decisão registrada. Por exemplo, ficaríamos surpreendidos se a decisão de "rejeição" tivesse sido precedida por comentários extremamente favoráveis sobre o candidato.

Por isso, a linguagem da "aceitabilidade" proporciona uma retórica através da qual os seletores definem o "bom senso" da sua tomada de decisão. Não *determina* o resultado da decisão.

Faça o Exercício 5.3 nesse momento

Um exemplo impressionante de tal situação foi apresentado quando reproduzimos as fitas das entrevistas de seleção aos seletores vários meses depois, sem satisfazer a solicitação deles para lembrá-los de sua decisão. Previsivelmente, ao ouvir as fitas, os seletores, com frequência, tomaram uma decisão diferente da que haviam tomado na época. Não obstante, quando foram informados de sua decisão anterior, eles conseguiram ajustar seus comentários para considerá-la. Assim, o critério da "aceitabilidade" (e seu inverso, "rejeitabilidade") serviu mais como um meio para **reescrever a história** (Garfinkel, 1967) do que como um fator determinante de uma dada decisão de seleção.

O segundo ponto é que as próprias fichas não são simples "registros" dos eventos, mas são engenhosamente construídas tendo em vista como podem ser interpretadas. Por exemplo, em um estudo de um painel de promoção na mesma organização, eu mostrei como o comitê planejou sua discussão de um modo que tornou sua decisão final parecer sensata. Identifiquei, em particular, um processo de três estágios:

1. iniciar com premissas que todos aceitem (por exemplo, "fatos" com os quais todos concordem)

2. apelar para as regras de maneiras que elas façam sentido no presente contexto
3. chegar a conclusões demonstravelmente baseadas nas regras aplicadas aos fatos (Silverman, 1973).

Para produzir decisões "sensatas", os comitês prestam atenção às circunstâncias básicas relevantes que determinam como os "fatos" devem ser vistos. Por exemplo, no caso de um candidato que não fez muito progresso, foi dito o seguinte (extratos adaptados de Silverman e Jones, 1976, p. 157-8):

Extrato 5.1

Presidente do comitê: e, hum, está, sem dúvida, em desvantagem em, sabe, seu desenvolvimento profissional pelo fato de esse departamento de repente há, há

?: sim, sim

Presidente do comitê: acabou e ele foi, teve de ser jogado em outro lugar

Mesmo quando os fatos são reunidos, eles se fazem outras perguntas sobre o que os fatos "realmente significam". Por exemplo:

Extrato 5.2

May: Ele está há muito tempo neste emprego, não é? Seu desempenho nele é exatamente igual ao que era quando ele começou?

Ou de novo:

Extrato 5.3

May: supondo que ele tivesse pessoas sob seu controle que precisassem de uma forma mais suave de encorajamento (...) ajuda em vez de pressão e direcionamento; ele conseguiria lidar com esse tipo de situação?

?: Sim, e não só poderia, mas lidou.

May: Ele lidou, ah, bom

O estudo de Gubrium e Buckholdt (1982) sobre um hospital de reabilitação nos Estados Unidos mostra que uma preocupação em reunir fichas confiáveis pode ser uma característica comum das atividades organizacionais. Os autores examinam como a equipe de um hospital seleciona, troca e apresenta informações sobre o grau de incapacidade física e reabilitação dos pacientes e dos pacientes potenciais. Como os relatórios das entrevistas de seleção, essas descrições nunca são isentas de contexto, mas são reunidas e "elaboradas" com referência a uma determinada audiência.

> os membros da equipe elaboram descrições das atividades... usando seu conhecimento da adequação da audiência em organizar o que dizem e escrevem. (1982, p. ix)

O estudo de caso que se segue ilustra essa "elaboração" no contexto do que os autores chamam de "descrição da terceira parte". Isso se refere às descrições reunidas para as seguradoras e para as instituições governamentais, e não para pacientes ou suas famílias.

O trabalho de Gubrium e Buckholdt mostra que os prontuários de hospital podem ser tratados como o resultado de uma série de decisões da equipe fundamentadas nas contingências de seu trabalho. De igual modo, Silverman e Jones (1976) revelam como os registros das entrevistas de seleção satisfazem as concepções organizacionais do que é apropriado.

Os dois estudos confirmam que os pesquisadores qualitativos não estão de fato preocupados se as fichas são factualmente "verdadeiras" ou "falsas". Em vez disso, concentram-se em como essas fichas revelam a tomada de decisão prática dos empregados no contexto das restrições e das contingências de seu trabalho.

Estudo de caso

DESCRIÇÃO DE UM HOSPITAL POR TERCEIROS

Gubrium e Buckholdt (1982) mostram que a reabilitação em um hospital dos Estados Unidos era paga com recursos do governo (via os programas Medicare e Medicaid) e das companhias de seguro. Uma restrição essencial, estabelecida pelo Congresso dos Estados Unidos em 1972, era uma agência de revisão chamada Professional Standards Review Organization (PSRO), a qual examinava a tomada de decisão com relação à admissão e à alta do paciente visando limitar os custos. Por exemplo, a permanência média aceitável para um paciente em reabilitação foi calculada em 38 dias.

Outra restrição da organização do cuidado do paciente eram duas regras das companhias de seguro. Primeiro, as despesas hospitalares não seriam pagas se um paciente não pudesse fazer a reabilitação devido a problemas médicos adicionais (por exemplo, pneumonia). Segundo, se a permanência de um paciente era muito curta, a companhia de seguro podia decidir, retrospectivamente, que, afinal, o paciente não deveria ter sido admitido. Essas restrições moldavam como as admissões eram organizadas e como o "progresso" do paciente era descrito.

A equipe de admissões tem que tomar uma decisão inicial sobre se um paciente potencial é ou não adequado para a reabilitação ou se necessita de outros serviços envolvendo cuidado crônico ou agudo. Uma regra prática quando se considera se um paciente deve ser admitido é ele conseguir se beneficiar de pelo menos três horas de terapia por dia. Entretanto, a equipe reconhece que os prontuários que lhe são enviados não são conclusivos e podem "obscurecer a verdade". Por exemplo, outra instituição talvez queira dar alta ao paciente, ou a família talvez tenha exercido pressão para uma transferência para o hospital de reabilitação. Como consequência, a equipe de admissões apela para a "experiência" e para a "discrição profissional" visando decidir o que as anotações sobre um paciente potencial "realmente querem dizer".

Apelando para estes tipos de fundamentos, a equipe estabelece uma base para decidir o que um prontuário quer "realmente" dizer. Assim, extraindo "fatos" da "fantasia", os participantes usam um *corpus* de recursos interpretativos e retóricos a fim de definir o que vai constituir a "realidade" ou o "resultado final".

Quando o paciente é admitido, a "elaboração" das descrições continua. As "anotações do progresso" são preparadas a intervalos regulares, e a equipe trabalha para torná-las internamente consistentes e apropriadas para a recomendação (assim como os seletores). Por exemplo, a equipe fala sobre "a necessidade de se certificar de que os números contam a história correta e regularmente testa seus relatos com os colegas, perguntando: "O que isso lhe parece?".

O interesse institucional é mostrar algum tipo de progresso que seja suficiente para satisfazer as agências de financiamento. Por conseguinte, há uma pressão para identificar problemas simples quando o progresso pode ser feito de imediato e para buscar declarações do paciente que estejam de acordo com a versão de progresso do terapeuta.

Faça o Exercício 5.4 nesse momento

5.4.2 Registros estatísticos

Até a década de 1960, as estatísticas oficiais, como as fichas, eram tratadas como uma *representação* mais ou menos precisa de uma realidade estável. É claro que isso não significava que sua confiabilidade e validade fossem tacitamente aceitas. Estatísticas ou medidas específicas eram com frequência consideradas de *status* científico duvidoso. Entretanto, tendia a ser definido, nesses casos, que tais dados ou medidas podiam sempre ser melhorados.

A década de 1960 viu um deslocamento maciço do enfoque entre os sociólogos, documentado da seguinte maneira:

- Cicourel e Kitsuse (1963) mostraram como as estatísticas escolares sobre o desempenho educacional dependiam dos julgamentos organizados e práticos da equipe da escola.
- Garfinkel (1967, p. 12) revelou como os médicos legistas, ao preencher os atestados de óbito, formulavam relatos "de como a morte *realmente* aconteceu (para todos os propósitos práticos)". Como declarou Garfinkel, "de fato", nesses casos, há referências, inevitavelmente, aos entendimentos sensatos no contexto das contingências organizacionais.
- Sudnow (1968b) mostrou como a "morte" no hospital era reconhecida, tratada e desatendida pela equipe do hospital.
- Sudnow (1968a) revelou que as estatísticas criminais dos Estados Unidos dependiam, em parte, de um processo socialmente organizado de "barganha" através do qual os acusados eram encorajados a se declarar culpados.

Agora, é claro, muitos dos processos já foram reconhecidos por sociólogos e demógrafos. A diferença era que esses processos não eram mais encarados como "problemas" que distorciam a validade ou a confiabilidade das estatísticas oficiais. Em vez disso, eram agora tratados por si mesmos, e não como distorções dos fenômenos que eles ostensivamente mediam, mas como *constitutivos* desses fenômenos. Em outras palavras, inspirados por esses estudos, muitos sociólogos agora tratavam esses fenômenos ("morte", "culpa", "capacidade") como *surgindo* dentro da própria atividade de manutenção de registro que supomos passivamente registrá-los.

Esta mudança de enfoque não significava que a demografia, baseada na estatística oficial, de repente se tornasse inútil. Como mostrou Hindess (1973), pode-se prestar atenção ao contexto social da produção estatística e ainda assim fazer uso da estatística para propósitos práticos e analíticos. Então, o trabalho que se desenvolveu a partir dos *insights* da década de 1960 é adequadamente visto como tendo tomado um caminho divergente, mas não competitivo, para os estudos de continuação baseados no uso das estatísticas oficiais.

Por exemplo, Prior (1987) acompanha Garfinkel observando como as "mortes" são investigadas pelos legistas. Prior (1987, p. 368) assim se manifesta:

> os homens têm maior probabilidade do que as mulheres de ter suas mortes investigadas e encaradas como "não-naturais". O mesmo acontece com a classe média em relação à classe trabalhadora, os casados em relação aos não-casados, viúvos ou solteiros, e os economicamente ativos em relação aos inativos.

Entretanto, no caso de decisões de realizar uma autópsia após mortes "violentas", Prior acha que os dados seguem em outra direção: os trabalhadores manuais e os solteiros, viúvos ou divorciados têm uma maior probabilidade de serem autopsiados do que a classe média ou os casados.

Prior sugere que os legistas usam seu "conhecimento sensato" para tratar a morte repentina e violenta como mais suspeita entre os primeiros grupos. Embora a autópsia seja, em geral, mais comum após uma morte definida como "violenta", Prior (1987, p. 371) observa que:

> em sua busca pelas origens da morte, a patologia forense tende a reservar o bisturi como um instrumento investigativo para segmentos distintos e específicos da população.

A implicação é que as tabelas estatísticas sobre as causas de morte são elas pró-

prias o resultado de um processo de tomada de decisão que precisa ser descrito (ver também Prior, 2003, 2004).

Por conseguinte, para o pesquisador qualitativo, as estatísticas, como as fichas, levantam questões fundamentais sobre os processos por meio dos quais elas são produzidas.

5.4.3 Procedimentos oficiais

Os registros públicos ou oficiais não estão limitados às tabelas estatísticas. Uma característica comum das democracias é uma documentação maciça de negócios oficiais cobrindo procedimentos legais, algumas reuniões de negócios e o trabalho de parlamentos e comitês parlamentares.

Esses registros públicos constituem uma potencial mina de ouro para a investigação sociológica. Primeiro, eles são relevantes para questões importantes – revelando como as instituições públicas e privadas consideram e legitimam suas atividades. Segundo, eles são acessíveis; o pesquisador de campo não tem o problema, tão comum no trabalho de observação, de negociar o acesso.

Apesar do potencial deste trabalho, ele tem sido lamentavelmente negligenciado pelos pesquisadores de campo. Entretanto, uma importante fonte de estudos na área tem sido provida pela revista *Discourse and Society*.

Será citado apenas um exemplo: um estudo dos Interrogatórios de Watergate em 1973 no Congresso dos Estados Unidos. Molotch e Boden (1985, p. 273) mostram como seu trabalho sobre o texto desses interrogatórios surge no contexto de um debate sobre a natureza do poder. Eles não estão preocupados com batalhas de poder explícitas ou com a capacidade de estabelecer metas. Em vez disso, estão preocupados com uma "terceira face do poder":

> a capacidade de determinar as próprias bases das interações através das quais as metas são estabelecidas e os resultados determinados... a luta pelas premissas linguísticas nas quais a legitimidade dos relatos será julgada.

Como eles mostram, um problema resolvido em toda conversa é que, embora os relatos sejam limitados ao contexto, um relato determinado tem de ser "de algum modo" obtido (ver Garfinkel, 1967). Molotch e Boden aplicam esse *insight* à interrogação do conselheiro do Presidente Nixon, John Dean, pelo Senador Gurney, pró-Nixon. Dean tornou públicas as acusações sobre o envolvimento da Casa Branca no "encobrimento" de Watergate. A estratégia de Gurney é definir Dean como alguém que evita os "fatos" e baseia-se em "impressões". Isto é visto no Extrato 5.4 (as convenções da transcrição são apresentadas no Apêndice, ao final do livro).

Extrato 5.4 (Molotch e Boden, 1985, p. 280, adaptado)

(G = Senador Gurney; D = John Dean)

G: Você discutiu algum aspecto do Watergate nessa reunião com o Presidente? Por exemplo, você lhe disse alguma coisa sobre (1.4) o que Haldeman sabia ou do que Ehrlichman sabia?

D: Bem, dado o – dado o fato de que ele me disse que eu havia feito um bom trabalho, presumi que ele estava muito satisfeito com o que ha- o que estava acontecendo...

G: Você discutiu o que Magruder sabia sobre Watergate e que envolvimento ele tinha?

D: Não, não discuti. Não entrei em qualquer – não lhe relatei nada naquela ocasião.

G: Você discutiu o encobrimento de dinheiro dinheiro que estava sendo levantado e pago?

D: Não, senhor...
G: Bem, então como você pode dizer que o Presidente sabia de tudo sobre estas coisas a partir de uma simples observação dele que Bob me diz que você está fazendo um bom trabalho?

Como mostram Molotch e Boden, a estratégia de Gurney é insistir em relatos literais de "fatos", e não de "impressões". Durante todo o Extrato 5.4, por exemplo, Gurney pede que Dean declare que ele realmente discutiu o encobrimento com Nixon. Quando Dean não consegue fazê-lo, Gurney impõe limites à capacidade de Dean para apelar para um contexto (suposições de Dean) que pode mostrar que as inferências de Dean estavam corretas.

No entanto, como Gurney (1985, p. 285) sabe, todos os relatos podem ser derrotados demonstrando-se que, *em algum ponto*, como eles dependem do conhecimento do contexto, não são "realmente objetivos". Por isso:

> As demandas por "apenas os fatos", as respostas simples, a resposta de escolha forçada, impede a "história toda" que contém outra verdade... [consequentemente] Os indivíduos podem participar de seu próprio fim através do trabalho interacional que realizam.

Faça o Exercício 5.5 nesse momento

5.4.4 A internet

Hoje em dia, é lugar-comum declarar que a comunicação está sendo cada vez mais mediada pela tecnologia da informação. Originalmente, as chamadas telefônicas foram um grande ímpeto para a pesquisa. De algum modo, sem sinais visuais, as pessoas conseguiam se comunicar uma com a outra. Os pesquisadores investigaram como criamos uma estrutura metódica aqui, com expectativas estáveis dos direitos e das obrigações de, por exemplo, "de quem faz a ligação" e "de quem recebe a ligação" (ver Seção 6.3).

Mais recentemente, a internet tem sido um meio crucial de comunicação em grande parte baseada em texto. Dependente de um acesso apropriado em termos éticos, isso tem aberto todo um novo campo para a investigação etnográfica de dados textuais, incluindo *homepages*, salas de bate-papo e correspondência por *e-mail*.

Annette Markham (2004) declarou que três estruturas diferentes podem ajudar a ilustrar como a internet é caracteristicamente conceituada na pesquisa qualitativa. Essas estruturas estão apresentadas

QUADRO 5.7 Estruturas para conceituação da internet

- Como um *meio de comunicação*, a internet proporciona novos canais para as pessoas se comunicarem umas com as outras, novos canais para os pesquisadores se comunicarem com os participantes e novas vias para a condução de pesquisa.
- Como uma *rede de computadores*, a internet acaba com as distâncias físicas entre as pessoas, criando assim o potencial para cooperações e colaborações até então indisponíveis. Essa rede estende o alcance potencial do pesquisador a uma escala mais global. Entender e utilizar o tempo e as noções de espaço de maneiras criativas aumenta significativamente a prática da pesquisa, sobretudo em termos da coleta de informações para o estudo.
- Como um *contexto de construção social*, a internet é um meio discursivo singular que facilita a capacidade do pesquisador para testemunhar e analisar a estrutura da conversa, a negociação do significado e da identidade, o desenvolvimento de relacionamentos e comunidades, e a construção de estruturas sociais à medida que elas ocorrem em termos discursivos.

Fonte: Adaptada de Markham, 2004, p. 96-7

no Quadro 5.7 e mostram como o pesquisador qualitativo tem chances de usar ou estudar a internet como um contexto em si ou usá-la como uma ferramenta em um estudo tradicional.

As três estruturas mostradas no Quadro 5.7 podem, como diz Markham, cair em duas maneiras diferentes de se analisar a internet. O pesquisador qualitativo irá usá-la como um *recurso* ou tratá-la como um *tópico*, estudando-a como um contexto em si, social e tecnológico.

Para lhe dar uma ideia do que essa topicalização da internet revela, usarei um estudo de caso extraído de uma pesquisa recente de que eu participei (Ryen e Silverman, 2000).

Como outros trabalhos etnográficos realizados em textos, esta pesquisa mostra como, apesar de serem uma forma de comunicação relativamente recente, os *e-mails* são outro meio – como as fichas, os registros estatísticos e os registros de procedimentos oficiais – em que as atividades são ativamente produzidas.



Dica

Antes de você iniciar a coleta de novos dados usando instrumentos de pesquisa (como entrevistas ou grupos focais), considere se o tipo de material de que você necessita estará disponível na internet. Se sim, você não apenas vai economizar muito tempo, mas também seus dados ocorrerão naturalmente.

Estudo de caso

NEGOCIANTES ASIÁTICOS NA INTERNET

O conjunto de dados usado neste estudo consistiu de entrevistas cara a cara e trocas de *e-mails* entre uma pesquisadora norueguesa (Anne Ryen) e negociantes asiáticos. As entrevistas relataram limites claros entre as "culturas" tanzanianas africanas e asiáticas. De modo geral, esses empresários asiáticos viajavam muito, usavam as tecnologias mais modernas e assumiam riscos. De acordo com uma interpretação convencional, em termos de um apelo à "cultura", nossos dados mostram como os empresários tanzanianos asiáticos se constituem diferente dos africanos tanzanianos e semelhante aos europeus ocidentais.

Em contraste, a análise de *e-mails* entre Ryen e um negociante asiático (a quem demos o nome de Sachin) sugere os limites do apelo de um analista a esse uso da "cultura" como uma explicação. Em particular, a facilidade relativa de comunicação da pesquisadora norueguesa com os negociantes asiáticos necessita de mais investigação. Mais do que explicá-la em termos de similaridades culturais, vale a pena examinar como as duas partes *atingem* um entendimento mútuo.

Por exemplo, examinamos como Ryen e Sachin trabalham para conseguir formas pactuadas de saudações de "despedida" no final de seus *e-mails*. A primeira mensagem de Sachin termina da seguinte maneira (extratos de Ryen e Silverman, 2000):

Extrato 5.5
fale-me mais sobre você em seu próximo *e-mail*...
Com carinho, Sachin [fim da mensagem de 26/10/98]

Ryen responde, entre outras coisas:

Estudo de caso

Extrato 5.6
Sou casada e tenho dois filhos pequenos [30/10/98]

Presumivelmente, Ryen pode não ter mencionado que era casada. Observe como, ao se categorizar, você categoriza a outra pessoa (por exemplo, nesse caso, como um "amigo" ou algo "mais"). Além disso, Ryen não usa "com carinho" como despedida, mas "Hilsen" ("saudações" em norueguês). Aqui Sachin monitora as implicações limitadas por categoria. Sua próxima mensagem agora termina:

Extrato 5.7
saudações Sachin [05/11/98]

Em suas mensagens posteriores, Sachin não torna a usar "com carinho", mas "cordiais saudações" [17/11/98], "well cherio" [10/12/98] e "cheeeers" [26/12/98].

Em sua correspondência posterior, Ryen substitui o um tanto impessoal "Hilsen" por "Beste hilsen" [23/11/98] e depois por "Kjaere (= caro) Sachin!" [22/12/98].

Apesar da sua auto-identificação como "não-disponível", Ryen responde à informação de Sachin de que ele pretende se casar logo, escrevendo:

Extrato 5.8
Mulher de sorte a que vai se casar com você – fale-me mais sobre ela! [10/11/98]

Essa brincadeira é usada por Ryen para manter um relacionamento "amigável" com um respondente que, afinal, está lhe concedendo seu tempo gratuitamente para ajudá-la. Como vimos, o elogio ("mulher de sorte") é outra recompensa que pode ser oferecida aos sujeitos da pesquisa. Mais tarde, Ryen vai se referir à "energia" e ao "vigor" de Sachin (por exemplo, [23/11/98],dados não-mostrados). No mês seguinte, depois de descrever suas atividades de trabalho, ela acrescenta:

Extrato 5.9
E o mais interessante é ser uma entrevista por *e-mail* com um negociante asiático!!! [10/12/98]

Esta estrutura "amigável" e não-instrumental pode ser usada em uma mensagem inteira. Assim, um dos *e-mails* de Ryen se inicia:

Extrato 5.10
Sachin, desta vez eu não tenho perguntas da pesquisa [30/11/98]

Na mesma mensagem, ela usa uma referência ao tempo para lhe fazer um convite despreocupado:

Extrato 5.11
Se você me mandar um vento de verão ameno e muito sol, vou-lhe convidar para jantar.

Por esses caminhos, Ryen e Sachin negociam os parâmetros de seu relacionamento, invocando uma série de identidades associadas: pesquisador-pesquisado; mulher-homem; mulher casada e homem solteiro; amiga-amigo.

Então, Ryen começa declarando sua indisponibilidade sexual, o que é reconhecido pela modificação de Sachin em suas saudações de despedida. Entretanto, consciente das compensações que os sujeitos da pesquisa certamente podem esperar, Ryen, mais tarde, mostra a seu respondente que o fato de ela estar "indisponível" não significa que não possa tratá-lo como um amigo ou que, na verdade, ela desconheça a atratividade dele para outras mulheres.

Faça o Exercício 5.6 nesse momento

A questão da identidade nos faz retornar à minha crítica anterior de outras abordagens da análise textual. O problema com a análise de conteúdo era que seus resultados numéricos eram atingidos por meio de contagem em termos de categorias dos analistas. Embora essas categorias possam ser bem definidas, têm uma relação desconhecida com a maneira como os próprios participantes categorizam (e contam).

Em contraste, a análise narrativa reivindica um acesso aos formatos ativos de narração de história dos participantes. Entretanto, ela, em geral, se reverte uma vez mais a um conjunto de categorias do analista (por exemplo, herói/vilão; líder/liderado).

Essas formas de análise textual ficam abertas a exatamente a mesma acusação que pode ser feita sobre algumas pesquisas de observação. Isso ocorre porque, como vimos no Capítulo 3, Harvey Sacks (1992, I, p. 41-2) fez o seguinte comentário sobre grande parte da pesquisa sociológica, seja ela qualitativa, seja quantitativa.

> Toda a sociologia que lemos é não-analítica, no sentido de que [os participantes] apenas colocam nela alguma categoria. Eles podem fazer sentido para nós ao fazê-lo, mas o estão fazendo só como *outro membro*. (grifo nosso)

Felizmente, o tipo de trabalho etnográfico que estivemos discutindo tenta identificar as categorias usadas pelos participantes ("membros") comuns. Na minha opinião, no entanto, falta à etnografia um modelo bem desenvolvido para descrever as categorias. A fim de encontrar esse modelo, devemos recorrer à etnometodologia e, mais particularmente, ao relato de Sacks dos dispositivos de categorização de membro.

5.5 ETNOMETODOLOGIA: ANÁLISE DE CATEGORIZAÇÃO DE MEMBRO

Como vimos no Capítulo 3, o trabalho do sociólogo Harvey Sacks levantou algumas questões metodológicas vitais para os etnógrafos e para qualquer um que busque construir as ciências sociais como um conjunto de disciplinas de "observação".

Sacks (1992, I, p. 467-8) apresenta a questão de forma sucinta:

> Suponha que você seja um antropólogo ou um sociólogo de pé em algum lugar. Você vê alguém realizar alguma ação e percebe isso como sendo alguma atividade. Como você pode ir adiante e formular quem realizou a ação para os propósitos de seu relato? Você pode usar pelo menos o que poderia considerar como a formulação mais conservadora – seu nome? Sabendo, por exemplo, que qualquer categoria que você escolha teria [estes] tipos de problemas sistemáticos, como você prosseguiria selecionando uma dada categoria do conjunto que iria caracterizar ou identificar igualmente bem essa pessoa em questão?

A declaração clássica deste problema é encontrada em um tratamento autocrítico de Moerman (1974) de sua tentativa de realizar uma etnografia padrão na tribo thai (ver Seção 1.2.3). Todavia, a mensagem também foi recebida por etnógrafos inteligentes que, como Gubrium (1988), estão, na verdade, preocupados com o processo descritivo (ver Seção 3.4).

Sacks (1992, I, p. 468) mostra como você não pode resolver esses problemas apenas "fazendo as melhores anotações possíveis no momento e tomando suas decisões depois". Em vez disso, nosso objeti-

vo deve ser tentar entender quando e como os membros fazem as descrições, procurando assim descrever o mecanismo através do qual as descrições dos membros são adequadamente produzidas.

Considere a descrição em que as identidades das partes estão ocultas:

X chorou. Y pegou-o no colo.

Por que provavelmente vamos identificar X como, digamos, um bebê, mas não um professor? Além disso, como identificamos X como um bebê? Por que tentamos identificar Y com um adulto (possivelmente a mãe do bebê) (Sacks, 1992, I, p. 248-9)?

Na verdade, Sacks observa as duas primeiras sentenças de uma história escrita por uma criança: "O bebê chorou. A mamãe o pegou no colo". Por que identificamos a "mamãe" como a mãe deste "bebê"? Por que identificamos o choro do bebê como a "razão" por que a mamãe o pegou no colo (Sacks, 1992, I, p. 236)?

Não só é provável que interpretemos a história assim, mas a identificamos como "uma possível descrição" sem ter observado as circunstâncias que ela caracteriza. Sacks (1992, I, p. 236) pergunta:

> É algum tipo de mágica? Uma das minhas tarefas vai ser construir um mecanismo para esse fato ocorrer. Ou seja, como chegamos a interpretá-lo dessa maneira.

Não existe nenhuma mágica por trás dessas observações. Em vez disso:

> O que devemos buscar é construir um mecanismo mostrando como quaisquer atividades que os membros pratiquem, de tal maneira a ser como tal reconhecíveis por eles, são feitas, e feitas de forma reconhecível. (Sacks, 1992, I, p. 236)

Voltando à maneira como interpretamos a história das crianças, Sacks (1992, I, p. 238) observa que nossa leitura é informada pela maneira como inferimos que as categorias "bebê" e "mamãe" vêm de uma coleção dessas categorias a que chamamos "família". Embora a conexão "família" possa incluir muitas categorias (isto é, não apenas "bebê" e "mamãe", mas também "papai", "filha", "avó", etc.), algumas categorias são ou podem ser construídas como coleções de dois conjuntos (por exemplo, gênero, raça) (Sacks, 1992, I, p. 47-8).

É claro que nenhum conjunto de categorias será interpretado como uma coleção. Como diz Sacks (1992, I, p. 238):

> Falamos apenas sobre uma coleção quando as categorias que a compõem são categorias que os membros, na verdade, usam ou coletam juntas, como "homens" e "mulheres" vão juntas.

Sacks destaca que, como aqui, as histórias de crianças pequenas às vezes têm apenas uma coleção de categorias – a "família". As crianças pequenas aplicam essa coleção a virtualmente todos – por exemplo, os amigos dos pais tornam-se "tia" e "tio" (Sacks, 1992, I, p. 368).

Entretanto, para as crianças, como para qualquer população, há sempre pelo menos duas coleções de categorias disponíveis (Sacks, 1972b, p. 32). Isto significa que as crianças pequenas, pelo menos, escolhem entre, digamos, "titia" e "mulher" como uma maneira de categorizar uma mulher.

É claro que se tem de ler relatos do "mesmo" evento em dois jornais diferentes para compreender o grande número de categorias a ser usadas para descrevê-lo. Por exemplo, como as feministas têm declarado, as mulheres, mas não os homens, tendem a ser identificadas por *status* conjugal, número de filhos, cor dos cabelos e até mesmo tamanho do busto. Essas identificações, embora inteligíveis, carregam implicações concisas para o sentido que

atribuímos às pessoas e a seu comportamento. Compare, por exemplo, as duas descrições seguintes:

A: corpo bem feito, loira, mãe de 5.
B: professora de 32 anos.

As duas descrições descrevem "acuradamente" aspectos diferentes da mesma pessoa, mas cada uma constitui muito definidamente como encarar essa pessoa (por exemplo, em A, sobretudo em termos de algumas maneiras de construção do gênero).

Cada identidade é interpretada como uma categoria a partir de alguma coleção de categorias. Por exemplo, em A e B, interpretamos "mãe" como uma categoria da coleção "família". Em contraste, "professora" é interpretada como localizada na coleção de "ocupação". A implicação é que escolher uma categoria de uma coleção exclui alguém ser identificado com alguma outra categoria da mesma coleção.

Sacks chama essa coleção de um **dispositivo de categorização de membro** (DCM). Esse dispositivo consiste de uma coleção de categorias (por exemplo, bebê, mãe, pai = família; homem, mulher = gênero) e de algumas regras sobre como aplicá-las. Sacks (1972b, p. 332) dá a seguinte definição de um DCM:

> *Dispositivo de categorização de membro*: Qualquer coleção de categorias de membro, contendo pelo menos uma categoria, que pode ser aplicada a alguma população que contenha pelo menos um membro para proporcionar, através do uso de algumas regras de aplicação, a associação de pelo menos um membro da população e um membro do dispositivo de categorização. Um dispositivo é, portanto, uma coleção, mais regras de aplicação.

Quais são estas "regras de aplicação" a que Sacks se refere? Em primeiro lugar, retornando à história da criança, notaremos que os personagens são descritos por categorias *individuais* ("bebê", "mamãe"). Portanto, não nos foi dito, como poderia ser dito, por exemplo, a idade ou o gênero do bebê, ou a ocupação da mamãe ou mesmo a cor de seu cabelo. E isso não nos causou um problema quando vimos pela primeira vez "O bebê chorou. A mãe o pegou no colo".

A inteligibilidade de descrições de categorias individuais nos proporcionam o que Sacks (1992, I, p. 246) chama *regra de economia*, definida da seguinte maneira:

> *Regra de economia*: Uma categoria individual de qualquer dispositivo de categorização de membro pode ser referencialmente adequada.

É claro que as descrições de categorias individuais não são confinadas a histórias de crianças: às vezes, categorias como "homem", "enfermeira" ou "*pop star*" são inteiramente adequadas do ponto de vista referencial. Não obstante, a regra de economia nos proporciona uma maneira muito interessante de lidar com a maneira como pode ocorrer a socialização das crianças. Primeiro, as crianças parecem aprender nomes individuais ("mamãe", "papai"). Depois aprendem como essas categorias individuais se inserem em coleções ("família") e passam a entender várias tarefas de combinação (por exemplo, homem = papai ou tio). Assim, mesmo nesse estágio inicial de suas vidas, digamos que antes dos 2 anos, as crianças já aprenderam "em que, em princípio, consiste a referência adequada de" (Sacks, 1972b, p. 35) e, nesse sentido, entraram na sociedade ou foram "socializadas".

Uma segunda regra de aplicação dos DCM sugere que, já que uma categoria de uma determinada coleção foi usada para categorizar um membro de uma população, outras categorias da mesma coleção *podem* ser usadas em outros membros da

população. Sacks (1972b, p. 33) refere-se a isso como a *regra de consistência*, assim definida:

> *Regra de consistência*: Se alguma população de pessoas está sendo categorizada e se alguma categoria de uma coleção de dispositivo foi usada para categorizar um primeiro membro da população, então essa categoria ou outras categorias da mesma coleção *podem* ser usadas para categorizar outros membros da população. (grifo nosso, ver também 1992, I, p. 225, 238-9, 246)

A importância da regra de consistência é vista em um exemplo simples. Se usamos um termo abusivo para nos referir a alguém, sabemos que um termo da mesma coleção é usado em referência a nós. Por isso, uma das razões de evitarmos o uso de nomes pejorativos para qualificar é evitar o desenvolvimento desse tipo de retorno do uso.

No entanto, qualquer categoria pode pertencer a mais de uma coleção. Por exemplo, como diz Sacks (1992, I, p. 239), "bebê" pode pertencer à coleção "fase da vida" ("bebê", "criança", "adolescente", "adulto"). Também à coleção "família". "Baby" também costumava ser um termo carinhoso usado nos filmes de Hollywood; nesse caso, ele pertencia a uma coleção diferente ("romance"?).

Sacks (1992, I, p. 239) sugere uma "regra de interpretação" ou corolário *da regra de consistência* (1992, I, p. 248), que proporciona uma maneira de os membros resolverem essas ambiguidades. Quando um falante usa duas ou mais categorias para descrever pelo menos dois membros de uma população e é possível interpretar as categorias como pertencentes à mesma coleção, nós as interpretamos dessa maneira. Por isso, na história com a qual Sacks começa, interpretamos "bebê" e "mamãe" em relação à coleção "família".

> *Corolário da regra de consistência* Se duas ou mais categorias são usadas para categorizar dois ou mais membros em uma população e se essas categorias podem ser interpretadas como categorias da mesma coleção, então as interpretamos dessa maneira. (Sacks, 1992, I, p. 247)

A regra de consistência e seu corolário têm explicado por que interpretamos "mamãe" e "bebê" como parte da mesma coleção "família", mas permanece a ser vista "como 'a mamãe' é interpretada como 'a mamãe do bebê'" (Sacks, 1992, I, p. 247). A resposta origina-se da maneira como "a família" é uma de uma série de coleções que podem ser interpretadas como constituindo um "time", isto é, como parte do mesmo "lado". Nesse aspecto, "mamãe" e "bebê" são consideradas juntas da mesma maneira que, digamos, "defensor" e "atacante" em um time de futebol. Sacks (1972b, p. 334, ver também 1992, I, p. 225, 240, 247-8) sugere que uma das propriedades principais dos times é o que ele chama organização duplicativa:

> *Organização duplicativa*: [Nós tratamos qualquer] conjunto de categorias como definição de uma unidade e colocamos os membros da população em casos da unidade. Se uma população é tratada desse modo e depois contada, não se conta os números de pais, de mães e os de bebês, mas os números de famílias – os números de "famílias inteiras", os números de "famílias sem pais," etc.

A organização duplicativa nos ajuda a ver que "mamãe" e "bebê" devem provavelmente ser interpretados como parte da mesma "unidade". Porém, uma regra adicional sugere que isso não seja apenas provável, mas requerido (no sentido de que, se você viu as coisas de maneira diferente, então sua maneira de ver vai parecer "estranha" a outros membros). Essa regra é a

máxima dos ouvintes para a organização duplicativa, assim definida:

> *Máxima dos ouvintes para a organização duplicativa*: Se uma população foi categorizada pelo uso de algum dispositivo cuja coleção tem a propriedade de "organização duplicativa" e se um membro é apresentado com uma população categorizada que *pode ser interpretada* como co-incumbente de um caso dessa unidade do dispositivo, então ele é interpretado dessa maneira. (Sacks, 1992, I, p. 248)

Como o DCM "família" é organizado de forma duplicada, a máxima do ouvinte nos mostra como ouvimos "a mamãe", não como a "mamãe" de qualquer pessoa, mas como " a mamãe desse bebê" da história das crianças (Sacks, 1992, I, p. 248).

Entretanto, "mamãe" e "bebê" são mais do que co-incumbentes de um time; são um par de posições com direitos e obrigações mútuas (por exemplo, o direito do bebê de ser alimentado, mas, talvez, a obrigação de não chorar o tempo todo). Nesse aspecto, as mães e os bebês são como marido e mulher, namorado e namorada, e até mesmo vizinho e vizinho. Cada parte tem alguns direitos e obrigações padronizados; cada parte pode apropriadamente esperar ajuda do outro.

Sacks refere-se a esses agrupamentos como *pares relacionais padronizados* (PRP). Os PRP, por sua vez, são encontrados na *coleção R*, definida da seguinte maneira:

> *Coleção R*: [Uma coleção de categorias relacionais associadas] que constitui um local para um conjunto de direitos e obrigações concernentes à atividade de prestar ajuda. (Sacks, 1972b, p. 37)

Um aspecto da relevância dessas categorias relacionais associadas é que elas tornam observável a *ausência* da segunda parte de qualquer par. Dessa maneira, conseguimos observar que um jogador em um time esportivo está "faltando"; ou, mais seriamente, tratamos a não-incumbência de um cônjuge como sendo um critério de inclinação para o suicídio (ver discussão de suicídio no início deste capítulo; ver Sacks, 1972b, p. 38-40).

Estas ausências revelam o que Sacks (1972b, p. 38) chama de *relevância programática* da coleção R:

> *Relevância programática*: Se R é relevante, então a não-incumbência de quaisquer de suas posições de par é um fato observável, isto é, pode ser declaradamente um fato.

Assim como a coleção R consiste de pares de categorias que supostamente oferecem ajuda mútua, há também categorias de "especialistas" que oferecem ajuda especializada com "problemas" particulares. Quando associados com alguma pessoa "perturbada" (por exemplo, um cliente), constituem o que Sacks (1972b, p. 37) refere como *coleção K*:

> *Coleção K*: Uma coleção construída por referência a distribuições especiais do conhecimento existente sobre como lidar com algum problema.

A coleção R e sua relevância programática permitem que alguém analise sua situação como, digamos, apropriadamente "suicida". A coleção K, então, permite que essa pessoa conheça quem pode lhe oferecer um "conselho" desapaixonado.

A coleção K implica algo sobre as atividades adequadas de categorias específicas de pessoas, como profissionais e clientes. Isso ajuda a resolver outra questão em nossa interpretação da história das crianças. Por que não temos problemas com a descrição: "O bebê chorou. A mamãe pegou-o no colo?". Colocando de forma mais precisa: por que poderia parecer estranho

meninas. Por que então um "choro" não pode ser relatado como, digamos, "o menino chorou"? A resposta, diz Sacks, está em uma *máxima do espectador* para as atividades ligadas à categoria, assim definida:

> *Máxima do espectador*: Se um membro vê uma atividade ligada à categoria sendo realizada, se a vê sendo realizada por um membro de uma categoria à qual a categoria está *ligada*, ele a vê dessa maneira. (Sacks, 1992, I, p. 259, grifo nosso)

Por meio da máxima do espectador, entenderemos por que veríamos um "bebê" em vez de "um menino" chorando, pois um "bebê" é uma categoria que tratamos como tendo "uma especial relevância para formular uma identificação de seu agente" (Sacks, 1992, I, p. 259).

Por fim, por que tratamos como pouco importante o que a história relata como a atividade seguinte: "A mãe pegou o bebê no colo"? Como já vimos, parte da resposta está na maneira como interpretamos "mamãe" e "bebê" como parte de um "time". Nesse aspecto, a organização duplicativa é relevante.

No entanto, pegar um bebê no colo talvez seja interpretado como uma norma, segundo à qual, quando um bebê chora, uma mãe apropriadamente o pega no colo. Nesse aspecto, temos, por isso, uma segunda máxima do espectador, definida da seguinte maneira:

> *Segunda máxima do espectador*: Se uma pessoa vê duas ações relacionadas pela operação de uma norma que explica a segunda, dada a primeira, quando os agentes serão vistos como membros das categorias que a norma apresenta como adequadas para essas duas ações, então (a) vê que os agentes são esse tipo de membros e (b) vê a segunda ação como feita em conformidade com a norma. (Sacks, 1992, I, p. 260)

Com o uso da segunda máxima do espectador, os espectadores explicam a "regularidade adequada das atividades observadas" de, pelo menos, duas maneiras:

1. explicando a ocorrência de uma atividade devido à ocorrência da outra;
2. explicando a ordem sequencial das duas atividades (primeiro uma, depois a outra) (Sacks, 1992, I, p. 260)

Até agora, você pode ter tido a impressão de que, devido ao fato de a categorização de membro permitir que as pessoas extraiam sentido das pessoas e dos eventos, Sacks conclui que tudo sempre acontece regularmente no melhor de todos os mundos possíveis. Longe disso. Primeiro, já vimos como a categorização pode tão facilmente servir para manter o racismo quanto para preservar a harmonia. Segundo, o uso do conhecimento bastante inocente das atividades ligadas à categoria pode sem intenção permitir que crimes horríveis sejam cometidos.

Por exemplo, no caso dos meninos britânicos que assassinaram a criança Jamie Bulger, as testemunhas que viram Jamie segurando as mãos de seus dois assassinos relataram achar que estavam olhando uma criança com seus dois irmãos mais velhos. Do mesmo modo, como observa Sacks, as pessoas que trabalham em organizações, diante de eventos possivelmente ameaçadores à vida, não tomam elas próprias atitudes para remediá-los, mas relatam o que viram a seu superior imediato na hierarquia (Sacks, 1992, I, p. 64), porque, nas organizações, as categorias são organizadas em hierarquias. Por isso, as pessoas assumem que precisam se referir a outra categoria para confirmar algum ato ou realizar alguma ação.

Suspeito que a maioria dos leitores estará agora bastante cansada de tantos conceitos. Por isso, quero diminuir um pouco o ritmo e apresentar três ilustrações e aplicações dos conceitos. O primeiro vem de uma das próprias conferências de Sacks.



Link

The International Institute for Ethnomethodology and Conversation Analysis:
www.iiemca.org
Ethno/CA news:
www2.fmg.uva.nl/emca

5.5.1 A história do piloto da marinha

Como muitas categorias podem ser usadas para descrever a mesma pessoa ou o mesmo ato, a tarefa de Sacks (1992, I, p. 41) era

> descobrir como eles [os membros] passam a escolher entre os conjuntos de categorias disponíveis para captar algum evento.

É claro que Sacks não pretendia sugerir que a "sociedade" determina que categoria uma pessoa escolhe. Em vez disso, ele quer mostrar o trabalho interpretativo ativo envolvido ao se fazer qualquer descrição e as implicações de se escolher qualquer categoria particular.

Um exemplo bastante interessante é encontrado na análise de Sacks de uma história publicada no *New York Times* sobre uma entrevista com um piloto da marinha sobre sua missão na Guerra do Vietnã (1992, I, p. 205-22, 306-11).

Estudo de caso

A HISTÓRIA DO PILOTO DA MARINHA

Sacks está bastante interessado no relato da história da resposta do piloto da marinha a uma pergunta apresentada no seguinte extrato:

> Como ele se sentiu ao saber que, mesmo com todo o cuidado que ele tomasse em mirar apenas alvos militares, alguém provavelmente seria morto por suas bombas?
>
> "Eu certamente não gosto da idéia de que poderia estar matando alguém", respondeu ele, "mas não perco o sono por causa disso. Nesse negócio, temos de ser impessoais. Quando estou no Vietnã do Norte, me condiciono a pensar que sou um militar sendo abatido por outro militar como eu". (1992, I, p. 205)

Sacks nos convida a analisar como a resposta imediata do piloto ("Eu certamente não gosto da idéia...") mostra seu compromisso com o esquema de avaliação oferecido pela pergunta do jornalista. Por exemplo, se o piloto, em vez disso, tivesse dito "Por que você está perguntando isso?", ele teria mostrado que não pertencia necessariamente ao mesmo universo moral que o repórter (e, por implicação, os leitores do artigo) (1992, I, p. 211).

Tendo aceito este esquema moral, Sacks mostra como o piloto constrói uma resposta que nos ajuda a vê-lo em uma luz favorável. A categoria "militar" atua para defender seu bombardeio como uma atividade ligada à categoria que nos recorda que é isso, afinal, que os pilotos militares fazem. O efeito disso é ampliado pela identificação que o piloto faz de seu co-participante como "outro militar como eu". Assim, o piloto cria um par relacional padronizado (militar e militar) com obrigações mútuas reconhecíveis (lançar bombas/atirar no outro). Em termos de par, a outra parte não pode apropriadamente se queixar, ou, como diz Sacks (1992, I, p. 206):

Estudo de caso

> não há queixas a serem oferecidas de seu lado sobre o erro de seu modo de agir, exceto se ocorre de ele violar as normas que, dado o dispositivo usado, são operativas.

Observe também que o piloto sugere que "nesse negócio, temos de ser impessoais". Observe como a categoria "esse negócio" determina o terreno em que os PRPs dos militares irão logo ser usados. Portanto, o relato seria dado por qualquer das partes do par.

Entretanto, como declara Sacks (1992, I, p. 206), a implicação é que "esse negócio" é um dos muitos em que é requerida a impessoalidade, pois

> se fosse esse o caso, de que você teria de ser impessoal apenas nesse negócio, pareceria em um primeiro momento que fazê-lo seria errado.

Além disso, a impessoalidade envolvida é de um tipo especial. Sacks (1992, I, p. 209) aponta que ouvimos o piloto dizendo que não que seja lamentável que ele não possa matar "pessoalmente", mas que estar envolvido neste "negócio" significa que não se deve considerar que se está matando pessoas.

Entretanto, o piloto está apenas propondo um PRP de militar e militar. Nesse sentido, ele está convidando os norte-vietnamitas a "jogar o jogo" da mesma maneira que uma criança poderia dizer para outra "eu vou ficar na terceira base". No entanto, como observa Sacks (1992, I, p. 307), no beisebol com crianças, essas propostas podem ser rejeitadas:

> Se você diz "eu vou ficar na terceira base", a menos que outra pessoa diga "eu vou ficar..." em outra posição e que os outros digam que estarão em outras posições, você não vai ficar na terceira base. Você não pode jogar.

É claro que os norte-vietnamitas, na verdade, rejeitaram a proposta do piloto. Em vez disso, propuseram a identificação do piloto como um "criminoso" e definiram-se como "realizando uma ação policial".

Como declara Sacks (1992, I, p. 307), as definições concorrentes tinham implicações que iam além da mera propaganda. Por exemplo, se o piloto da marinha fosse abatido, as Convenções de Genebra sobre seu tratamento subsequente só iriam ser aplicadas apropriadamente se ele fosse, na verdade, um "militar", e não um "criminoso".

Tendo usado um dos próprios exemplos de Sacks, recorro agora brevemente a dois exemplos meus.

5.5.2 Uma manchete de jornal

Pai e filha em suplício na neve

Esta manchete apareceu em uma página interna do *Times* de Londres. Quero examinar como podemos entender o sentido que faz usar a análise do DCM. Uma leitura esquemática da manchete, usando a análise do DCM, está apresentada no Quadro 5.8.

Quero desenvolver o Quadro 5.8 fazendo-lhe uma série de perguntas. Ao respondê-las, você verá a habilidade envolvida na construção de manchetes que nos estimula a ler a história que segue ao título.

QUADRO 5.8 Pai e Filha em Suplício na Neve

Conceito	Explicação	Manchete
Categoria	Qualquer pessoa pode ser rotulada de muitas maneiras "corretas"	Pessoas posteriormente descritas como "gerente de supermercado" e "estudante"
Dispositivo de categorização de membro (DCM)	As categorias são vistas como agrupadas juntas em coleções	DCM = "família"
Regra de economia	Uma categoria *singular* pode ser suficiente para descrever uma pessoa	São usadas aqui categorias singulares
Regra de consistência	Se uma pessoa for identificada como pertencente a uma coleção, então a outra pessoa *pode* ser identificada como sendo da mesma coleção	"Filha" é do mesmo DCM que "pai"
Organização duplicativa	Quando as categorias podem ser interpretadas como um "time", interprete-as dessa maneira	"Filha" é a filha *deste* "pai"
Atividades ligadas à categoria	As atividades podem ser interpretadas como "ligadas" a determinadas categorias	"Suplício na neve" *não* é interpretado como ligado às categorias "pai-filha"; por isso, a história é notícia
Pares relacionais padronizados (PRPs)	Os pares de categorias são vinculados de maneiras padronizadas, rotineiras	"Pai" e "filha" supostamente vinculados por "cuidado" e "apoio"; como pode ter acontecido o "suplício na neve"?

Primeiro, observe que as pessoas são descritas como "pai" e "filha". Como essas pessoas podem ser descritas de muitas "maneiras corretas", quais são as implicações de escolher essas categorias? Por exemplo, a história a seguir da manchete nos conta que o "pai" é também um "gerente de supermercado" e a "filha", "estudante":

- Como teríamos interpretado a história se a manchete fosse a seguinte: "Gerente de supermercado e estudante em suplício na neve"?
- Dada essa manchete, teríamos tido interesse em ler o resto da história e, se o tivéssemos, por quê?
- Quais são as implicações das categorias de escolha derivadas da "família" do DCM? E o que isso nos diz sobre o destaque desse DCM, que as categorias singulares farão (lembre-se de que a regra da economia não é obrigatória)?
- Por que não duvidamos que esta não seja qualquer filha, mas a filha deste "pai"?
- Por que "suplício na neve" é notícia no contexto da "família" do DCM?

Faça o Exercício 5.7 nesse momento

5.5.3 Anúncio de correio sentimental

> *Melhor do que Nigella*. Funky F. 26, especialista em espaguete e almôndegas & WLTM M, 25-33, louca por música, com um SOH dos diabos. (*The Guardian*, 22 de outubro de 2005)

Assim como a manchete, este anúncio foi escolhido aleatoriamente para mostrar como o DCM é capaz de analisar pro-

veitosamente *qualquer* material desse tipo. Eu acho que, assim como as bem-sucedidas manchetes de jornal fazem você querer ler a história, o sucesso de um anúncio de correio sentimental é julgado pelo número de respostas que ele provoca.

Comecemos nos concentrando na categoria "Nigella" para ver a que função ela serve. Sacks declara que, quando se usa apenas um primeiro nome como este, espera-se que os leitores o usem para encontrar alguma pessoa que eles já conhecem (1992, II, p. 445). Isto significa que os leitores deste anúncio devem tentar descobrir uma pessoa que eles conhecem em comum com uma estranha. A implicação é que Nigella só pode ser uma celebridade – alguém que todo mundo conhece.

Nigella é um nome bastante incomum, e a única celebridade que o usa é Nigella Lawson (uma apresentadora de programa de culinária na TV britânica e mulher do magnata da propaganda, Charles Saatchi). Nesse contexto, dizer "melhor do que Nigella" será interpretado como declarar algo como "eu posso fazer qualquer coisa melhor do que ela". No entanto, a declaração tem duas interpretações. Embora ela possa sugerir uma pessoa muito atrativa (com mais brilho que uma celebridade), como qualquer outra declaração em benefício próprio, é interpretada como ligada à categoria de "jactância".

Agora observe como a anunciante em seguida faz referência a uma "especialista em espaguete e almôndegas". Escolhendo esse prato tão comum, ela reduz a categoria (sugerida) de "jactância". Ela então está declarando não só não possuir grandes habilidades como cozinheira, como também, por implicação, não ser uma celebridade.

Assim, a referência ao espaguete serve como um modificador da categoria que retrospectivamente reforma a referência a Nigella como irônica. Em consequência, percebemos que a anunciante não está se atribuindo um *status* de celebridade, mas simplesmente quer ser alguém com um senso de humor irônico. Além disso, isto explica e justifica sua busca por um homem com um "SOH dos diabos".

Faça o Exercício 5.8 nesse momento

5.5.4 Resumo

Os exemplos que acabamos de considerar demonstram que as categorias de membro estão longe de ser os instrumentos classificatórios inertes a serem encontrados, digamos, nas formas mais rígidas de análise de conteúdo nas categorizações de "processo de interação" de Bale.

Em contraste, os DCM são dispositivos dos membros locais, ativamente empregados por falantes e ouvintes para formular e reformular os significados de atividades e identidades. Ao contrário de relatos de ação mais formalísticos encontrados na análise de conteúdo e em algumas versões de análise narrativa, Sacks nos mostra os mecanismos fundamentais por meio dos quais construímos universos morais "envolvendo tipos de ação apropriados e atores específicos com motivos, desejos, sentimentos, aspirações e senso de justiça" (Gubrium, comunicação pessoal).

Como Garfinkel (1967), Sacks queria evitar tratar as pessoas como "tolos culturais", representando o mundo de maneiras que algumas culturas demandavam. Em vez disso, Sacks abordava a "cultura" como uma "máquina de fazer inferência": um mecanismo descritivo, administrado e usado em contextos específicos.

5.6 CONCLUSÃO

Espero que, no fim deste capítulo, o leitor não esteja se sentindo zonzo! Na verdade, já cobrimos uma enorme quantidade de material.

O amplo escopo do capítulo surgiu por duas razões. Primeiro, estamos convencidos de que os pesquisadores qualitativos fazem muito pouco das potencialidades dos textos como dados ricos; segundo, de que há várias maneiras valiosas de analisar esses dados.

Três elementos perpassaram minha apresentação de diferentes maneiras de analisar esses dados textuais (para um desenvolvimento desse argumento, ver Silverman, 2005, p. 52-5).

A importância de uma abordagem analítica clara

Os estudos textuais bem-sucedidos reconhecem o valor de se trabalhar com uma abordagem claramente definida. Tendo escolhido sua abordagem (por exemplo, análise narrativa, etnografia ou análise de Sacks de categorizações de membro), trate-a como uma "caixa de ferramentas" que proporciona um conjunto de conceitos e métodos para selecionar seus dados e esclarecer sua análise.

A relevância da teoria para a análise textual

A contribuição distintiva que a pesquisa qualitativa oferece é utilizar seus recursos teóricos na análise profunda de pequenos corpos de dados publicamente compartilháveis. Isso significa que, ao contrário de muitas pesquisas quantitativas, incluindo a análise de conteúdo, não estamos satisfeitos com uma codificação simples dos dados. Em vez disso, temos que trabalhar para mostrar como os elementos (teoricamente definidos) identificados são reunidos ou mutuamente divididos.

A importância de análises de dados detalhadas

Como muitas outras abordagens qualitativas, a análise textual depende de análises de dados muito detalhadas. Para tornar essa análise efetiva, é imperativo ter um corpo limitado de dados com que trabalhar. Por isso, embora seja útil inicialmente explorar diferentes tipos de dados (por exemplo, reportagens de jornal, manuais científicos, páginas de conselhos de revistas), isso, em geral, só deve ser feito para estabelecer o conjunto de dados com que você pode trabalhar de modo mais efetivo. Tendo escolhido seu conjunto de dados, você deve limitar ainda mais seu material, só utilizando alguns textos ou partes dos textos (por exemplo, manchetes).

No decorrer deste capítulo, nós nos movemos com rapidez entre várias teorias complexas e aparentemente diferentes – todo o caminho desde a análise narrativa até a etnometodologia. Entretanto, se o leitor tiver captado pelo menos uma maneira útil de pensar sobre a análise textual, terei atingido meu propósito.

PONTOS PRINCIPAIS

- Os textos apresentam dados ricos, acessíveis, de ocorrência natural que têm efeitos reais no mundo.
- O papel dos pesquisadores textuais não é criticar ou avaliar textos particulares em termos de padrões aparentemente "objetivos", mas sim tratá-los como *representações* e analisar seus efeitos.
- Eu considerei *quatro* maneiras como os pesquisadores textuais têm analisado os textos como representando a realidade: análise de conteúdo, análise de estruturas narrativas, etnografia e análise do dispositivos de categorização de membro.

LEITURAS RECOMENDADAS

Os textos mais úteis sobre a análise narrativa e a etnografia são os de Pertti Alasuutari (1995), Amanda Coffey e Paul Atkinson (1996), e Bárbara Czarniawska (1998, 2003). Livros mais avançados são o de Paul Atkinson (1990) e os capítulos sobre análise de textos em minha coleção editada *Qualitative research* (2004).

Meu livro *Harvey Sacks* (1998) é uma introdução às ideias de Harvey Sacks (os Capítulos 5 e 7 tratam da análise do DCM). O Volume I de *Lectures on conversation* (1992), de Sacks, é um recurso maravilhoso: ver especialmente suas discussões das atividades ligadas à categoria (1, p. 179-81, Conferência 8, Outono de 1965; 1, p. 301-2, Conferência 4, Primavera de 1967), a regra de consistência (1, p. 326-7,Conferência 7, Primavera de 1966, o exemplo dos motoristas de carros velhos com motor envenenado (1, p. 169-74,Conferência 7, Outono de 1965, 1, p. 396-403); o exemplo do piloto da marinha (1, p. 205-22, Notas de Pesquisa, Outono de 1965, 1, p. 306-7, Conferência 5, Primavera de 1966), a história da criança (1, p. 223-31, Apêndices A e B, Outono de 1965, 1, p. 236-66, Conferências 1 e 2 (R) de 1966).

Exercício 5.1

Este é parte da história de vida de um homem finlandês que frequenta uma clínica para alcoólicos (adaptada de Alasuutari, 1990):

1. Quando eu era criança, a disciplina era muito rígida. Eu ainda lembro quando meu
2. irmão menor quebrou uma xícara de açúcar e eu fui espancado. Quando meu pai morreu,
3. minha mãe tornou a se casar. Seu novo marido não aceitava meu irmão
4. menor. Quando eu estava no exército, minha esposa me foi infiel. Depois de deixar
5. o exército, não fui para casa durante dois dias. Comecei a beber. E comecei a
6. usar outras mulheres sexualmente. Eu bebia e gritava, porque fui traído
7. e porque a traição dela não saía da minha cabeça.
8. Quando vim para a clínica para alcoólicos, isso me fez pensar. Fiquei abstêmio durante um ano.
9. Houve algum progresso, mas também momentos ruins. Eu cresci um pouco.
10. Quando o terapeuta mudou, fiquei irritado e larguei tudo.

1. Usando o que você leu sobre Propp e Greimas, identifique os seguintes elementos nesta história:
   (a) funções – por exemplo, "proibição" ou "violação"
   (b) esferas de ação – por exemplo, o vilão, o provedor, o salvador, a princesa e seu pai, o mensageiro, o herói e o falso herói.
   (c) estruturas – por exemplo, sujeito *versus* objeto (o que inclui "herói" e "princesa" ou "pessoa procurada"); remetente *versus* destinatário (inclui "pai" e "mensageiro"); e salvador *versus* oponente (inclui "doador", "salvador" e "vilão").
2. O que pode ser dito sobre a sequência das ações relatadas?
3. Tendo feito esta análise, que características você buscaria em outras histórias da vida?

Exercício 5.2

Segue-se um extrato de um pronunciamento de um membro do Parlamento britânico no final da década de 1960. O tema era a Lei de Relações Raciais que estava sendo discutida no Parlamento britânico. O membro do parlamento era Enoch Powell, e o pronunciamento tornou-se famoso como a fala dos "Rios de Sangue", porque Powell conclui seu argumento contra as leis de discriminação racial dizendo: "Como os romanos, eu vejo o Rio Tibre encrespando com muito sangue." Este extrato tem lugar no início do pronunciamento (Mercer, 1990):

1. Nada é mais enganoso do que a comparação entre o imigrante da
2. Comunidade Britânica e o negro americano. A população negra dos
3. Estados Unidos, que já existia antes de os Estados Unidos tornarem-se
4. uma nação, começou literalmente como escravos e depois recebeu privilégios e
5. outros direitos de cidadania...
6. O imigrante da Comunidade Britânica veio para a Grã-Bretanha como cidadão pleno, para um país
7. que não conhecia discriminação entre um cidadão e outro, e ele
8. entrou instantaneamente na posse dos direitos de todo cidadão, desde o
9. direito ao voto até o tratamento gratuito pelo Serviço Nacional de Saúde...
10. Mas, embora a entrada do imigrante neste país fosse a admissão a
11. privilégios e oportunidades ansiosamente buscadas, o impacto sobre a população
12. existente foi muito diferente. Por razões que eles não poderiam
13. entender na adoção de uma decisão à revelia sobre a qual eles
14. nunca foram consultados, achavam ter se tornado estrangeiros em seu
15. próprio país. Viam que suas esposas não conseguiam leitos nos hospitais
16. para seus partos, seus filhos não conseguiam vagas nas escolas, seus lares
17. e bairros mudaram completamente... No trabalho, perceberam
18. que os empregadores hesitavam em aplicar ao trabalhador imigrante os padrões
19. de disciplina e competência requeridos do trabalhador nativo; eles
20. começaram a ouvir, à medida que o tempo passava, cada vez mais vozes lhes dizendo
21. que agora eles eram os indesejados. Acima de tudo, eles agora ficaram sabendo que um
22. privilégio unilateral estaria para ser estabelecido por um Ato do Parlamento: uma lei que
23. não pode e não está destinada a operar para protegê-los ou aliviar suas
24. queixas, está prestes a ser promulgada para dar ao estrangeiro, ao descontente e ao agente provocador o poder de expô-los ao ridículo por suas ações privadas.

1. Identifique os sujeitos que o texto constrói (por exemplo, "imigrantes", "nativos"), as atividades em que se engajam e as relações que são estabelecidas entre eles.
2. Partindo disso, por que o pronunciamento de Powell foi tão poderoso? (Aqui vai uma dica: observe como o termo "estrangeiros", usado pela primeira vez na linha 14, assume um significado diferente na linha 24.)
3. Como as mesmas estratégias textuais poderiam ser usadas para se opor a seus argumentos?

Exercício 5.3

Segue-se um relatório de entrevista preenchido, usando o mesmo formato encontrado no Quadro 5.6.

Nome:	Fortescue
Aparência:	alto, magro, cabelo louro claro, limpo e arrumado
Aceitabilidade:	alta; homem agradável, bastante maduro e sensível
Confiança:	muito boa; não convencido, porém firme, situa-se muito bem
Esforço:	registro acadêmico excelente
Organização:	excelente, tanto na escola quanto na universidade
Motivação:	muito interessado em administração e muito bem informado a respeito; tem uma experiência considerável; muito bem informado tanto sobre a organização quanto sobre suas funções em geral
Outros comentários:	chamado para entrevista; primeira ordem

1. Que conclusões podem ser extraídas da maneira em que o entrevistador preencheu este formulário – por exemplo, que tipo de características ele acha dignas de elogio ou dispensam comentários?
2. O formulário preenchido nos ajuda a entender por que alguns candidatos são selecionados nesta organização? Se a resposta for sim, como? Se for não, por que não?
3. Se lhe fosse dito que este seletor chegou a uma decisão diferente quando ouviu uma gravação da mesma entrevista alguns meses depois, que conclusão você tiraria deste fato? Que perguntas de pesquisa poderiam ser formuladas agora?

Exercício 5.4

Em uma discussão sobre como são reunidos os registros sobre "delinquentes juvenis" no sistema judiciário dos Estados Unidos, Cicourel (1968) considera o caso de Linda, de 13 anos. Linda chamou pela primeira vez a atenção da polícia quando relatou que havia sido sequestrada por quatro garotos. Ela disse que havia sido persuadida por eles a sair de uma festa e admitiu ter-lhes dito que ela se embriagaria e depois teria relações sexuais com um deles. Depois de furtar alguma bebida alcoólica, os garotos a levaram para um clube onde todos eles se embebedaram e ela fez sexo com o mais moço dos garotos. Embora os garotos procurassem descrever Linda como uma "vadia", a polícia encarou Linda como uma vítima "atraente" sem registro anterior. Entretanto, algumas semanas mais tarde, agindo por informação dos pais de Linda, a polícia viu Linda alcoolizada e conseguiu uma admissão de que ela havia feito sexo com 10 garotos. Ela agora estava sendo acusada como em risco de levar um "vida lasciva e imoral".

Seguem extratos de uma entrevista entre Linda (L) e uma policial da condicional (PO) após a prisão de Linda:

1. PO: Você não está grávida?
2. L: Não.
3. PO: Você usou alguma coisa para evitar gravidez?
4. L: Uma vez X (um dos garotos) usou uma dessas coisas.
5. PO: Você já sentiu medo de estar grávida?
6. L: Não, eu sempre tentei me vingar de meus pais.
7. PO: Você queria se vingar deles?
8. L: Sim. Eu sempre quis me vingar das outras pessoas. Minha mãe fica louca
9. comigo. Eu adoro meu pai. Sei que é isso que está errado comigo. Converso sobre
10. isso com meus pais. Não sei por quê.

O relato da policial sugere que Linda precisa de psicoterapia e que deve ser institucionalizada para 3 a 6 meses de tratamento.

1. Como a policial organiza seu questionamento para corroborar sua recomendação final?
2. Há alguma evidência de que Linda está em conluio com a policial em uma interpretação particular de seu comportamento passado?

Exercício 5.5

Segue-se outro extrato da conversa dos Interrogatórios de Watergate entre John Dean (D) e o Senador Gurney (G). Nesse ponto, Dean está tentando implicar Nixon na operação de "encobrimento":

1. D: Quando eu discuti com ele [Nixon] o fato que eu achava que ele devia
2. tomar conhecimento, achei que ele estava envolvido na obstrução da justiça
3. ... Ele me disse, John, você não tem de se preocupar com nenhum problema legal...
4. G: Você discutiu alguma ob- específica, exemplos de obstrução da justiça?
5. (1.3)
6. D: Bem, eu- Senador, de- baseado em conversas que tive com ele- eu havia
7. trabalhado-
8. G: Eu estou falando sobre esta reunião.
9. D: Sim, eu entendo. Estou respondendo sua pergunta. Uh- o- eh-
10. Eu sei dizer quando- quando estou falando com alguém, se ele tem alguma
11. ideia do que eu estou falando- Eu tive a impressão de que o
12. Presidente tinha alguma ideia do que eu estava fal[ando.
13. G: [Mas eu não estou
14. falando sobre impressões. Por isso estou tentando me afastar disso. (0.8)
15. Estou falando sobre momentos específicos

1. Usando este material, mostre que estratégias o Senador Gurney está usando para desacreditar as evidências de John Dean.
2. Mostre como Dean tenta manter a credibilidade do que está dizendo.
3. Por que o apelo de Dean para "Eu sei dizer quando estou falando com alguém" (linha 10) pode ser visto como "uma tentativa arriscada" por Molotch e Boden (1985)?

Exercício 5.6

Selecione uma série de mensagens de *e-mail* passadas entre você e outra pessoa. A fim de satisfazer questões éticas, peça permissão a seu correspondente para usar suas mensagens para propósitos de pesquisa. Visando simplificar a análise, limite seus dados a mensagens que não totalizem mais de 20 linhas.

Agora identifique as identidades invocadas e as atividades descritas nestas mensagens. Examine como os significados das identidades e atividades são mantidas ou modificadas no decorrer da correspondência.

Exercício 5.7

Este exercício permite que você use a análise do DMC em uma manchete de jornal (Eglin e Hester, 1992):

O noivado foi rompido – rapaz temperamental se intoxica com gás

Usando o que você aprendeu da análise do DCM, examine o seguinte:

1. Que categorias são usadas aqui e com que efeitos?
2. Por que a manchete pode nos fazer ler o resto da história?

Exercício 5.8

Eis outro anúncio de "correio sentimental":

> Inglês de boa aparência (assim me dizem!), 35 anos, alto, profissional, procura moça muito atraente, de preferência não-fumante, para tomar vinho, jantar e fazê-la sorrir. A idade é pouco importante. Foto apreciada.

1. O que este anúncio *infere* sobre o anunciante ou sobre a "moça" procurada, embora ele não nos diga essas coisas diretamente?
2. Mostre como podemos ver isto examinando como o anúncio usa os seguintes dispositivos:

- categorias
- DCM
- a regra da economia
- a regra da consistência
- atividades ligadas à categoria
- modificadores da categoria
- pares relacionais padronizados
- categorias posicionadas

6

Diálogo que ocorre naturalmente

Objetivos do capítulo

No final deste capítulo, será possível:

- reconhecer a vantagem de analisar o diálogo que ocorre naturalmente;
- ver por que é importante registrar a conversa e transcrevê-la usando convenções padronizadas;
- entender os princípios básicos da conversa e da análise do discurso;
- reconhecer as similaridades e as diferenças entre eles.

Quando os pesquisadores das ciências sociais começam a designar um estudo de pesquisa, encontram uma série de escolhas sobre o quão estritamente definir o problema de pesquisa e sobre que método ou métodos de coleta de dados são apropriados para o estudo (ver Capítulo 1). Se considerarmos os métodos até agora discutidos neste livro – observação, entrevistas e textos – nossa escolha parece ser muito clara.

Usar as entrevistas de pesquisa (ou grupos focais) envolve criar ativamente dados que não existiriam sem a intervenção do pesquisador (**dados provocados pelo pesquisador**). Em contraste, a observação ou a análise de textos escritos, fitas gravadas ou imagens lidam com atividades que parecem existir independentemente do pesquisador. Por isso, chamamos isso de **dados que ocorrem naturalmente**: derivam de situações que existem independentemente da intervenção do pesquisador.

Entretanto, como a maioria dos conceitos da ciência social, a oposição entre os dados que ocorrem naturalmente e os dados provocados pelo pesquisador não deve ser levada muito longe. Na verdade, nenhum dado fica jamais intocado por mãos humanas. Se optamos por observar, nossos dados não falam por si, mas têm de ser registrados (e transformados) em anotações de campo. Do mesmo modo, os registros de áudio e vídeo, em geral, terminam sendo transcritos usando-se intervenções específicas designadas pelo pesquisador que nunca são “perfeitas”, mas apenas mais ou menos úteis. Além disso, o caráter desses dados será fundamentalmente afetado pelo local onde você coloca seu equipamento de gravação e/ou para onde aponta sua câmera.

Tudo isto sugere que aqui, como em qualquer outra parte, devemos tratar os apelos à “natureza” (como no termo “ocorrendo naturalmente”) com considerável cautela. Não obstante, contanto que não levemos isso longe demais, ainda pode ser útil usar a distinção entre dois tipos de dados: aqueles que ocorrem naturalmente e aqueles provocados pelo pesquisador. Na verdade, se pudermos, pelo menos até certo ponto, estudar o que as pessoas estão, de fato, fazendo em situações que “ocorrem naturalmente”, por que iríamos trabalhar com dados “provocados pelo pesquisador” (Potter, 2002)?

A maior parte dos pesquisadores quantitativos têm uma resposta direta para essa pergunta. Os dados coletados de ambientes que ocorrem naturalmente, muitas vezes, parecem bastante confusos e inconfiáveis para os pesquisadores quantitativos. Se você quer medir coisas de maneira confiável, argumentam eles, é útil criar locais cuidadosamente controlados e usar instrumentos de pesquisa bem testados, tais como questionários ou experiências de laboratório.

Em contraste, os pesquisadores qualitativos que trabalham com dados provocados pelo pesquisador nem sempre parecem ter pensado em suas escolhas. Na verdade, as entrevistas abertas e os grupos focais podem lhe proporcionar dados com muito mais rapidez do que a observação e/ou o registro – embora mais lentamente do que os textos. Além disso, muitos pesquisadores dizem que, com frequência, não é possível obter acesso a ambientes que ocorrem naturalmente apropriados a um determinado tópico de pesquisa – ainda que isso, às vezes, mostre uma falta de imaginação de sua parte (ver minha discussão dos métodos para estudar "a família" na Seção 3.4).

Entretanto, esses fatores instrumentais (velocidade, falta de alternativas) ocultam o apelo de métodos como a entrevista e o grupo focal para um modelo de pesquisa particular (**emocionalismo**) e mais geralmente a um conjunto de suposições direcionadas pelos meios de comunicação de massa derivados do que eu chamei sociedade da entrevista (Seção 1.4).

Perguntar às pessoas o que elas acham e sentem parece ter uma imediatez, até mesmo "autenticidade", que curiosamente se acredita estar ausente nos dados que ocorrem de forma natural. Por isso, mesmo quando você tem fitas ou observações de comportamento, você é tentado a "completar o quadro" entrevistando as pessoas preocupadas com o que estavam pensando ou sentindo no momento. Os argumentos pró e contra os dados provocados pelo pesquisador estão resumidos no Quadro 6.1.

Em contraste, alguns pesquisadores qualitativos preferem trabalhar com dados que "ocorrem naturalmente", embora suas razões possam diferir. Para os etnógrafos da **Escola de Chicago**, a forma real de imediatez estava nas ruas da cidade, e eles queriam "contá-la como ela é" observando a vida enquanto ela acontecia. Entretanto, seu foco **naturalístico** significava que eles, em geral, procuravam combinar a observação com entrevistas e com informantes-chave.

Para uma geração posterior de pesquisadores, influenciada pelo **construcionismo** e pela **etnometodologia**, as fitas de áudio de conversa que ocorre naturalmente proporcionavam dados maravilhosos para analisar como as pessoas, de fato, construíam juntas um mundo social.

Embora você possa estar inclinado a pensar na conversa como trivial ("meramente" conversa), vale a pena refletir sobre a conversa ser o meio primário pelo qual a interação social ocorre. Nos lares e em locais mais "públicos", as famílias e os amigos relacionam-se uns com os outros

QUADRO 6.1 Por que trabalhar com dados provocados pelo pesquisador?

Pró	Contra
Velocidade	E quanto aos textos?
Acesso fácil	Dados públicos em geral disponíveis
Autenticidade das entrevistas	Reflete tentações da sociedade da entrevista
As entrevistas ajudam você a entender o comportamento	Os participantes podem prever as intenções de alguém sem ter acesso a seus pensamentos

por meio de conversa (e silêncio!). No trabalho, conversamos uns com os outros, e o resultado dessa conversa (como em reuniões ou em entrevistas de seleção de emprego) é frequentemente colocado em dossiês e arquivos. Como diz Heritage (1984, p. 239:

> o mundo social é fundamentalmente um mundo da conversa, em que uma proporção esmagadora dos negócios do mundo é conduzida por meio da interação falada.

Na verdade, o que Heritage chama "os negócios do mundo" inclui características básicas, como uma criança aprendendo como conversar com sua mãe e adultos contando novidades, iniciando uma conversa com um estranho e até decidindo cometer suicídio (ver Sacks, 1992; Maynard, 2003; Silverman, 1998, Capítulo 1).

No entanto, mesmo que você não tenha ficado convencido com o argumento de que a conversa é fundamental para tornar o mundo social como ele é, ainda há um forte argumento metodológico que sugere que as fitas de áudio de conversas que ocorrem naturalmente são dados úteis. Para entender por que, precisamos voltar ao trabalho de Harvey Sacks.

6.1 POR QUE TRABALHAR COM GRAVADORES?

> O tipo de fenômeno com o qual lido são sempre transcrições de ocorrências reais em sua sequência real. (Sacks, 1984, p. 25)

Sacks enfatiza que se deve trabalhar com as "ocorrências reais" da conversa. Por isso, mesmo que filósofos do século XX, como Wittgenstein (1968), Austin (1962) e Searle (1969), tivessem coisas importantes a dizer sobre o que fazemos na conversa, eles não estudam a conversa real, mas trabalham com exemplos inventados e com suas próprias intuições sobre o que faz sentido dizer. Para Sacks (1992, I, p. 5), ao contrário,

> não se pode inventar novas sequências de conversa e sentir-se feliz com elas. Você pode ser capaz de captar "uma pergunta e uma resposta", mas, se tivermos que estender muito isso, então a questão de se alguém realmente teria dito isso depois, digamos, da quinta elocução, é algo que não afirmaríamos com confiança. Não se tem uma intuição forte para a sequenciação na conversa.

Diferentemente dos filósofos, os etnógrafos, de um modo geral, não inventam as conversas. Em vez disso, observam e registram suas observações através de anotações de campo (ver Seção 3.2.6). Por que Sacks preferia usar um gravador de áudio?

A resposta de Sacks é que não podemos confiar em notas, anotações ou lembranças de conversas. Com certeza, dependendo de nossa memória, podemos, em geral, resumir o que diferentes pessoas disseram. Mas é impossível lembrar (ou mesmo anotar na hora) atitudes como pausas, justaposições, inspirações, etc.

Porém, se você acha que tais detalhes são importantes, isso vai depender do que você mostra com ou sem elas. Na verdade, você não pode sequer estar convencido de que a própria conversa é um tópico particularmente interessante. Mas, estudando os tipos de conversações, você pelo menos conseguirá se concentrar nos "detalhes reais" de um aspecto da vida social. Como disse Sacks (1992, II, p. 26):

> Minha pesquisa é sobre a conversa apenas em seu modo incidental, em que podemos captar as ocorrências reais na gravação e transcrevê-las mais ou menos, tendo, por isso, algo

> a partir de onde começar. Se você não conseguir lidar com os detalhes reais dos eventos reais, não terá uma ciência da vida social.

As fitas e as transcrições também oferecem mais do que apenas "algo a partir de onde começar". Há três vantagens claras comparadas com outros tipos de dados qualitativos:

1. As fitas são um registro público.
2. As fitas podem ser reproduzidas novamente, e as transcrições podem ser melhoradas.
3. As fitas preservam as sequências da conversa.

Vou me alongar um pouco sobre esta lista. Em primeiro lugar, as fitas são um registro público, disponíveis para a comunidade científica de uma maneira em que as anotações de campo não são. Em segundo lugar, elas podem ser reproduzidas novamente e as transcrições, melhoradas, tomando as análises um curso diferente, não-limitado pela transcrição original. Como disse Sacks (1992, I, p. 622) a seus alunos:

> Eu comecei a flertar com as conversas gravadas em fita pela única razão de eu poder reproduzi-las; de que eu podia de alguma maneira datilografá-las e estudá-las extensamente, quem sabe por quanto tempo... Não foi devido a qualquer grande interesse pela linguagem ou a alguma formulação teórica do que devia ser estudado, mas apenas por virtude disso. Eu poderia pôr minhas mãos no material e estudá-lo muitas e muitas vezes. Consequentemente, também outros poderiam examinar o que eu havia estudado e fazer daquilo o que pudessem, se quisessem discordar de mim.

Uma terceira vantagem das transcrições detalhadas é que, se você quiser, pode inspecionar sequências de elocuções sem estar limitado aos extratos escolhidos pelo primeiro pesquisador, pois é de dentro dessas sequências, e não de séries isoladas de fala, que extraímos sentido da conversa. Dessa maneira, as fitas e as transcrições preservam as sequências da fala. Como diz Sacks (1992, I, p. 729):

> tendo disponível qualquer elocução, outras elocuções a cercam, e é extremamente importante determinar o que foi dito. Se você tiver disponível apenas um fragmento da conversa que você está agora transcrevendo, você está em más condições para determinar o que ele é.

Permanece a acusação potencial de que os dados baseados principalmente nas gravações em áudio são incompletos. Vemos a resposta de Sacks (1992, II, p. 26) a esta questão quando um aluno em seu curso lhe faz uma pergunta sobre "deixar de fora coisas como expressões faciais" e sua análise. Sacks de imediato admitiu que "seria ótimo estudá-las [essas coisas]. É uma carência." Não obstante, ele constrói uma defesa em duas partes de seus dados.

Primeiro, a ideia de "integralidade" pode em si ser uma ilusão. Na verdade, não há dados totalmente "completos" mais do que há uma transcrição "perfeita"? Segundo, Sacks (1992, II, p. 26-7) reconheceu alguns dos problemas técnicos evidentes envolvidos no posicionamento da câmera e coisas desse tipo se você for usar vídeos. Estas são as próprias questões que têm sido tratadas, se não resolvidas, pela obra mais recente baseada em dados registrados em vídeo (por exemplo, Heath, 1986; Heath e Luff, 1992; Heath, 2004). Retornarei a este trabalho no Capítulo 7.

Entretanto, como sempre na ciência, tudo vai depender do que você está tentando fazer e onde parece que é possível você fazer progresso. Como disse Sacks (1992,

I, p. 26), "você está pronto para começar quando talvez conseguir alguma coisa".

Estar pronto, no sentido dado por Sacks, significa escutar repetida e cuidadosamente suas fitas. Quando você escuta, cria uma versão melhorada de uma transcrição. Na Seção 6.2, eu discuto por que você precisa transcrever suas fitas e o que precisa colocar em suas transcrições.



Dica

O trabalho com uma fita cassete pode ser muito lento. Por exemplo, demora muito tempo para encontrar dois trechos de uma fita com vários minutos de distância um do outro. Usando som digital, o registro pode ser feito com um software e transformado em um arquivo que pode ser escutado, editado e mandado por e-*mail* para os pesquisadores. Hepburn e Potter (2004, p. 186) recomendam o uso do CoolEdit (de www.syntrillium.com) para registro, manipulação e transcrição de som.

6.2 TRANSCRIÇÃO DE FITAS DE ÁUDIO

Como já foi dito, mesmo que algumas pessoas consigam se lembrar melhor de conversas do que outras, é improvável que nos lembremos de detalhes potencialmente cruciais como pausas e justaposições. Na verdade, mesmo com um gravador de fita, os transcritores podem "limpar" e "sujar" características da conversa natural, tais como extensão das pausas, justaposição ou elocuções abortadas.

Características como pausas são importantes para todos nós, e não apenas para os analistas das conversas. Na verdade, elas são uma base sobre a qual, como disse Sacks (1992), ler a mente de alguém. Longe de ser alguma ilusão paranóide, é ao mesmo tempo rotina e necessária na vida cotidiana. Veja o Extrato 6.1.

Extrato 6.1 (Levinson, 1983, p. 320, simplificado)

1. C: Então eu estive pensando se você por acaso estaria em seu escritório na segunda-feira?
2. (2.0)
3. C: Provavelmente, não.

Os números entre parênteses na linha 2 indicam uma pausa de dois segundos. A presença dessa pausa nos dá um indício de como C supõe que a pessoa que ele está questionando, na verdade, não estará em seu escritório na segunda-feira (linha 3), porque, no momento de uma pausa quando é a vez de alguém falar, em geral supomos que a pausa antecipará alguma dificuldade. Por isso, C interpreta a pausa como indício de que é improvável que a outra pessoa esteja em seu escritório na segunda-feira, dizendo "Provavelmente, não" na linha 3.

Agora considere o Extrato 6.2, extraído de uma entrevista entre um conselheiro de saúde (H) e uma paciente que solicitou um teste de HIV. H está lhe dando conselhos sobre o uso de preservativo, e sua paciente é uma jovem que acabou de sair da escola:

Extrato 6.2 (Silverman, 1997, p. 6.3)

1. H: É <u>importante</u> que você lhes diga para (0,3) usar um preservativo (0,8) ou para
2. praticar sexo seguro. É isso que significa usar um preservativo.
3. (1,5)
4. H: Certo?

No Extrato 6.2, linha 4, H pergunta "Certo?", entendido talvez como uma solicitação para a paciente indicar que ela entendeu (ou pelo menos ouviu) o conselho

de H sobre o uso de preservativo. Do mesmo modo que no Extrato 6.1, é possível ver que uma pausa em um espaço onde um falante teria tido sua vez de falar (aqui na linha 3) indicou alguma dificuldade para o falante anterior.

Na verdade, é provável que H tenha percebido uma dificuldade anterior. Observe que na linha 1 há uma pausa de 0,8 segundos. Não é pouco razoável supor que a paciente não usou esse espaço para indicar algum entendimento do que H acabou de dizer (por exemplo, dizendo "mm"). A explicação de H do que "significa usar um preservativo" (linhas 1-2) é dada precisamente em (o que vem a ser) uma tentativa mal-sucedida de superar essa dificuldade.

Nesta altura, imagina-se como as transcrições apresentam tais durações precisas das pausas. Na verdade, para isso não é necessária nenhuma tecnologia avançada. Embora os transcritores usem dispositivos complicados de marcação de tempo, muitos outros têm o hábito de usar qualquer palavra de quatro sílabas que demora cerca de um segundo para dizer. Se você então diz esta palavra durante uma pausa, pode mais ou menos contar cada sílaba como indicando uma pausa de um quarto de segundo.



Dica

Peräkylä (2004a, p. 169) declara que o "ouvido" do transcritor se desenvolve através da experiência à medida que ele pouco a pouco passa a ouvir coisas que eram originalmente inaudíveis e aprende a como marcar a conversa justaposta, etc. Ele sugere que é útil ter outra pessoa para checar sua transcrição. Isso não só vai conduzir a uma transcrição mais confiável, como também vai ajudá-lo a perceber o que você de início não escutou.

Entretanto, as pausas não são as únicas características que você precisa registrar. No Apêndice, no fim do livro, eu apresento um conjunto simplificado de símbolos de transcrição.

Não deve ser entendido que a preparação das transcrições é simplesmente um detalhe técnico anterior à tarefa principal da análise. Como declararam Atkinson e Heritage (1984), a produção e o uso das transcrições são, em essência, "atividades de pesquisa". Envolvem a escuta cuidadosa e repetida dos registros, o que, com frequência, revela características recorrentes previamente não-notadas da organização da fala. A conveniência das transcrições para os propósitos da apresentação não é mais que um bônus acrescentado.

Como um exemplo, o leitor examina o Extrato 6.3, baseado nas convenções de transcrição listadas no Apêndice, que relatam essas características, como fala justaposta e ênfase verbal, além de pausas (em partes de um segundo).

Extrato 6.3 (Her: 0II: 2: 4: ST)

(A esposa de S acabou de deixar cair um disco)

1. H: E estávamos imaginando se poderíamos fazer alguma coisa para ajudar
2. S: [Bem "ah"
3. H: [Quero dizer, podemos comprar outro para ela ou alguma coisa assi:m?
4. (0,7)
5. S: Bem, isso é mais parec:ido com Heatherton .hhh No momento
6. não:. Porque ainda temos que levar dois meninos em casa

No Extrato 6.3, vemos S recusando uma oferta feita por H. Heritage, que mostra como a recusa de S (linhas 5-6) da oferta de H exibe três características interessantes. Primeiro, quando S não aproveita uma oportunidade inicial de aceitar a oferta

de H (depois de "poderíamos fazer alguma coisa para ajudar", linha 1), H prossegue. Segundo, S adia sua recusa com uma pausa na deixa na linha 4. Terceiro, ele justifica isso invocando uma contingência que não se espera que H tenha conhecimento.

Por que S e H se incomodam com estas complexidades? A resposta está na maneira como eles terminam produzindo um relato que não responsabiliza ninguém. Em um trabalho inicial, Ervin Goffman (1959) sugeriu de igual modo que uma consideração persistente de interações deve proteger ou "encarar" a auto-estima pública um do outro. Independentemente do que as pessoas façam, eles levam em consideração a própria postura moral e a de seus interagentes nas suas atitudes. No curso normal dos eventos, essa consideração envolve a *proteção* da postura moral positiva do *self* e dos outros.

Podemos desenvolver a observação de Goffman considerando que algumas ações – tipicamente aquelas que ocorrem em resposta a outras, como convites, ofertas ou avaliações – são definidas como *despreferidas*, ou seja, de um modo ou de outro problemáticas. Assim, as rejeições de convites ou ofertas, ou os desacordos em resposta a afirmações podem ser realizados de tal modo, que codificam seu *status* problemático. Inversamente, uma aceitação de um convite ou oferta, ou uma concordância com uma avaliação, pode ser realizada de uma maneira que não exibe esse *status* problemático.

A pesquisa subsequente identificou muitas práticas através das quais o *status despreferido* de uma ação pode ser estabelecido. Segundo Heritage (1984, p. 265-80), essas práticas incluem:

1. A ação é retardada na fala ou em uma sequência de falas.
2. A ação é comumente prefaciada ou qualificada na fala em que ocorre.
3. A ação é comumente realizada de forma mitigada ou indireta.
4. A ação é comumente considerada.

Estas ações juntas constituem o que tem sido chamado *organização de preferência*. Mas observe que o conceito de "preferência", quando usado nesse sentido, não se refere às experiências internas dos atores sobre os "problemas" ou a falta deles envolvida no desempenho de algumas ações (Levinson, 1983). Além disso, a distinção entre as ações preferidas e despreferidas não envolve uma categorização *a priori* das ações como problemáticas ou não-problemáticas. Em vez disso, a distinção entre os formatos de ação "preferida" e "despreferida" envolve um recurso para os interagentes, em cujo uso eles podem retratar suas ações como problemáticas ou alternativamente como ações que não envolvem problemas na interação em questão.

É possível ver como os conversacionalistas evitam o surgimento de problemas se voltarmos ao Extrato 6.1.

Extrato 6.1
(Levinson, 1983, p. 320, simplificado)

1. C: Então eu estive pensando se você por acaso estaria em seu escritório na segunda-feira?
2. (2.0)
3. C: Provavelmente, não.

A pergunta de C (na linha 1) é um daqueles tipos de questões que ouvimos como prováveis de preceder algum outro tipo de atividade. Por exemplo, todos nós sabemos que, se alguém pergunta se vamos estar livres no sábado à noite, um convite é iminente. Aqui supomos que, se C tivesse obtido uma resposta positiva, ele então teria prosseguido para fazer uma solicitação ou um convite.

Por que os falantes procedem dessa maneira indireta? A resposta tem a ver com o que Goffman chamou "face", o que cha-

mamos "organização de preferência". Ao fazer uma pergunta sobre o paradeiro ou sobre os planos de alguém, os falantes evitam que outros tenham de se envolver no ato "não-preferido" de recusar um convite. Se respondemos que estamos ocupados, o convite nunca será feito. Assim, a pergunta anterior ajuda as duas partes: o receptor não é colocado na posição de ter que recusar um convite e, se a pergunta suscitar uma informação negativa ou uma pausa significativa (como no Extrato 6.1), o questionador é salvo de ficar desapontado, evitando fazer um convite que está condenado a ser recusado.

Os símbolos das transcrições detalhadas no Extrato 6.3 derivam da abordagem chamada análise da conversação (AC). A AC é baseada em uma tentativa de descrever os métodos das pessoas visando produzir interação social organizada. Esses métodos incluem o que chamamos "organização de preferência".

Como já vimos, a preocupação da AC com a organização *sequencial* da conversa significa que ela necessita de transcrições precisas dessas questões (sensatamente) triviais, como conversa justaposta e duração das pausas. Escutas cuidadosas e repetidas dos registros, com frequência, revelam características recorrentes e previamente não-observadas da organização da conversa. Essas escutas podem ser feitas com mais proveito em sessões de dados de grupo. Como foi descrito por Paul ten Have (1998), o trabalho nesses grupos, em geral, começa escutando-se um extrato de uma fita com um rascunho transcrito e concordando com melhoramentos para a transcrição. Então,

> os participantes são convidados a proferir algumas observações sobre os dados, escolher um episódio que eles achem "interessante" por qualquer razão que seja e formular seu entendimento ou sua confusão com relação a esse episódio. Então, qualquer um pode reagir a essas observações, oferecendo alternativas, levantando dúvidas ou qualquer outra coisa. (1998, p. 124)



Dica

O nível de detalhes de que você necessita em suas transcrições dependerá de seu problema de pesquisa e de sua abordagem analítica preferida. Questões práticas, como tempo e recursos, são também importantes: você pode apenas ser capaz de transcrever em detalhes algumas partes dos dados. O principal é que você "considere com atenção as razões para o [seu] estilo de transcrição e seja explícito sobre [sua] base lógica para o formato adotado" (Noaks e Wincup, 2004, p. 130).

Entretanto, como esclarece ten Have (1998, p. 124), essas sessões de dados de grupo devem ser mais do que uma discussão anárquica:

> Os participantes são, por um lado, *livres* para apresentar qualquer coisa que queiram, mas, por outro, são *solicitados* a basear suas observações nos dados que têm, embora eles possam também apoiá-los com referência a seus próprios achados baseados nos dados ou àqueles publicados na literatura.

Faça o Exercício 6.1 nesse momento

Entretanto, sem uma maneira de definir um problema de pesquisa, até mesmo transcrições detalhadas são apenas uma técnica vazia. Por isso, precisamos perguntar: que tipo de características estamos bus-

cando em nossas transcrições e que abordagens estão por trás dessa busca?

O resto deste capítulo delineará as duas principais tradições da ciência social que informam a análise das transcrições de fitas: análise da conversação (AC) e análise do discurso (AD).Vou começar pela AC.

6.3 ANÁLISE DA CONVERSAÇÃO

A AC baseia-se em uma tentativa de descrever os métodos das pessoas para produzir uma interação social regular. Depois, a AC emergiu do programa de Garfinkel (1967) para a **etnometodologia** e sua análise de métodos "populares" ("etno"). A análise do DCM de Sacks, discutida na Seção 5.5, também deriva desse programa.

6.3.1 Quatro hipóteses fundamentais

A seguir, o resumo do relato de Anssi Peräkylä (2004a, p. 166-8) de quatro hipóteses fundamentais da AC:

1. *A conversa é ação*: Na análise da conversação, a conversa é entendida antes de tudo como um veículo da ação humana; a habilidade da linguagem para transmitir ideias é vista como derivativa dessa tarefa mais fundamental. Na AC, tratar a conversa como ação não envolve considerações filosóficas, mas requer uma prática de pesquisa muito concreta. Alguns estudos de AC têm como seus tópicos a organização de ações que são reconhecidas como distintas mesmo no sentido do cotidiano, como, por exemplo, iniciar e concluir conversações, fazer avaliações, contar histórias e receber notícias.
2. *A ação é estruturalmente organizada*: Segundo a AC, as ações práticas que compreendem o cerne da vida social são totalmente estruturadas e organizadas. Na busca de seus objetivos, os atores têm de se orientar segundo regras e estruturas que possibilitam suas ações; regras e estruturas que dizem respeito principalmente às relações entre as ações. Os atos isolados são partes de entidades maiores, estruturalmente organizadas, chamadas sequências. Serão examinadas algumas sequências básicas nas Seções 6.3.2 e 6.3.3.
3. *A conversa cria e mantém a realidade intersubjetiva*: A AC não é uma abordagem mecânica. Por exemplo, em vez de negligenciar o "significado" e a "experiência", a AC oferece ferramentas para estudá-las de uma maneira empírica rigorosa. Nos estudos de AC, a conversa e a interação são examinadas como um local onde é criado e mantido o entendimento intersubjetivo sobre as intenções dos participantes. Desse modo, a AC dá acesso à construção de significado em tempo real.
4. *O entendimento é exibido publicamente*: A AC concentra-se exclusivamente em significados e entendimentos que são tornados públicos por meio da ação conversacional e permanece "agnóstica" com relação à experiência intrapsicológica das pessoas (Heritage, 1984). O nível mais fundamental do entendimento intersubjetivo diz respeito ao *entendimento da fala precedente proferida pelo falante atual*. Assim como qualquer fala da conversa é produzida no contexto moldado pela fala anterior, essa fala também exibe o entendimento de seu falante daquela fala anterior (Atkinson e Drew, 1979, p. 48). Assim, em casos simples, ao produzir uma fala da conversa que é audível como uma resposta, o falante também mostra que entendeu a fala precedente como uma pergunta. Às vezes, essas escolhas são cruciais para o desdobramento da interação e da relação social de seus participantes (ver minha discussão da organização da preferência na Seção 6.2). Além disso, se o primeiro falante considera o entendi-

mento relacionado à sua fala, exibido pela elocução do segundo falante, incorreto ou problemático, o primeiro falante tem uma oportunidade para corrigir esse entendimento na "terceira posição" (Schegloff, 1992b), por exemplo, dizendo "eu não pretendi criticá-lo, mas apenas lhe falar sobre o problema" ou algo parecido.



Dica

Quando você analisar dados, tente sempre entender como o posicionamento de uma determinada elocução ou ação se relaciona ao modo como as pessoas extraem sentido do que está acontecendo. Isto significa que você deve evitar analisar falas isoladas de conversa em, digamos, uma entrevista, quando as respostas dos entrevistados estão sempre relacionadas ao que os entrevistadores fazem. Para exemplos, recorra ao início do Capítulo 4, em que Rapley (2004) discute a conversa entre o entrevistador e o entrevistado, e Kitzinger (2004, p. 136) descreve como a "exposição" em termos da sua preferência sexual está relacionada aos "slots interacionais" disponíveis.

É importante entender que estas não são hipóteses puramente teóricas, mas estão fortemente ligadas aos aspectos práticos de como fazemos pesquisa. Como disse Heritage (1984, p. 243):

> De modo específico, a análise é bastante "orientada para os dados" – desenvolvida a partir de fenômenos que estão de várias maneiras evidenciados nos dados da interação. Correspondentemente, há um forte viés contra uma especulação *a priori* sobre as orientações e sobre os motivos dos falantes e em favor do exame detalhado das ações reais dos conversacionalistas. Assim, a conduta empírica dos falantes é tratada como o recurso central a partir do qual a análise pode se desenvolver.

Na prática, acrescenta Heritage, isso significa que deve ser demonstrado que as regularidades descritas "são produzidas e orientadas pelos participantes como bases normativamente orientadas para inferência e ação" (1984, p. 244). Além disso, casos desviantes, em que essas regularidades estão ausentes, devem ser identificados e analisados (ver Seção 8.3.2 para uma discussão adicional do papel da **análise de caso desviante** em relação à validade da pesquisa de campo).

Por razões de espaço, serão descritas brevemente apenas três características da conversa em que a AC está interessada:

1. *turn-taking* (tomar a vez) e reparar
2. aberturas conversacionais e "pares de adjacência"
3. conversa "institucional" modificando e construindo as estruturas da conversação normal.

Todas as três características estão relacionadas ao que Sacks chama "sequenciação na conversação".

6.3.2 *Turn-taking* e reparar

Os usos da vez na conversa têm três aspectos (Sacks et al., 1974). Eles envolvem:

1. como um falante faz uma fala se relacionar a uma fala anterior (por exemplo, "sim", "mas", "uh huh")
2. o que a fala realiza interacionalmente (por exemplo, um convite, uma pergunta, uma resposta)
3. como a fala se relaciona a uma fala subsequente (por exemplo, por uma pergunta, solicitação, intimação, etc.)

Quando ocorrem erros e violações de *turn-taking*, são usados os "mecanismos de reparo". Por exemplo, quando mais de uma parte está falando ao mesmo tempo, um falante pode parar de falar antes de um ponto de conclusão normalmente possível de uma fala. Mais uma vez, quando a transferência da fala não ocorre no local apropriado, o falante atual reparará a falha da sequência falando de novo. Por fim, quando são requeridos reparos dos outros em vez do falante atual (por exemplo, porque outra parte foi erroneamente identificada), o próximo falante tipicamente espera até o final de uma fala. Assim, a alocação dos direitos a uma fala do sistema de *turn-taking* é respeitada, mesmo quando um reparo é considerado necessário.

Há três consequências disto que valem ser consideradas:

1. *Necessidade de ouvir*: O sistema de *turn-taking* proporciona uma "motivação intrínseca" para a escuta de todas as elocuções em uma conversação. O interesse ou a polidez isoladamente não basta para explicar essa atenção. Ao contrário, todo participante precisa ouvir e analisar cada elocução no caso de ser selecionado como o próximo falante.
2. *Entendimento*: A organização do *turn-taking* controla algumas das maneiras em que as elocuções são entendidas. Assim, por exemplo, permite que "Como vai você?", como uma primeira fala, seja, em geral, entendida não como uma indagação, mas como uma saudação.
3. *Mostra de entendimento*: Quando alguém apresenta a forma "apropriada" de réplica (por exemplo, uma resposta a uma pergunta ou uma desculpa a uma queixa), exibe um entendimento do significado da primeira elocução. O sistema de *turn-taking* é, portanto, o meio pelo qual os atores mostram um ao outro que estão engajados na ação *social* – ação definida por Weber como envolvendo a consideração pelas outras pessoas.

Assim, a AC é uma atividade de pesquisa empiricamente orientada, fundamentada em uma teoria básica de ação social, que gera implicações importantes a partir de uma análise de formas de interação antes despercebidas. Como mostra a próxima seção, uma dessas formas despercebidas é a estrutura das perguntas e respostas.

6.3.3 Aberturas conversacionais e pares de adjacência

Na década de 1960, o sociólogo americano Emmanuel Schegloff estudou dados extraídos dos primeiros cinco segundos de cerca de 500 chamadas telefônicas para e de um posto policial americano. Schegloff começou percebendo que a regra básica para uma conversa de duas partes é que uma parte fale de cada vez (isto é, proporcionando uma sequência a-b-a-b-a-b, em que a e b são as partes), "não proporciona a alocação dos papéis 'a' e 'b'" (1968, p. 350). Os telefonemas oferecem dados interessantes nesse aspecto porque formas não-verbais de comunicação – exceto a campainha do telefone – estão ausentes. De algum modo, apesar da ausência de indícios visuais, os falantes realizam uma sequência regular em que as duas partes sabem quando falar. Como?

Schegloff sugere: "Uma primeira regra das conversações telefônicas que pode ser chamada de 'uma regra de distribuição para as primeiras elocuções' é: *o respondedor fala primeiro*" (1968, p. 351, ênfase original).

Para ver a força da "regra de distribuição", considere a confusão que ocorre quando uma chamada é feita e o fone é tirado do gancho, mas nada é dito pelo receptor da chamada. Schegloff cita a história de uma mulher que adotou esta estratégia de silêncio depois que começou a receber telefonemas obscenos. Seus amigos ficavam constantemente irritados por

essa prática, indicando assim a força da regra "o respondedor fala primeiro". Além disso, sua tática foi bem-sucedida: "Por mais obsceno que seu chamador pudesse ser, ele não falava até que ela dissesse 'alô', obedecendo assim às exigências da regra de distribuição" (1968, p. 355).

Embora se espere que os respondedores falem primeiro, espera-se que os chamadores apresentem o primeiro tópico. Afinal, os respondedores, em geral, não sabem quem está fazendo a chamada, enquanto os chamadores podem, muitas vezes, identificar os respondedores. Os respondedores vão assumir que os chamadores iniciaram uma chamada para levantar um tópico – daí o constrangimento que sentimos quando alguém a quem deixamos de telefonar nos telefona. Aqui podemos nos converter de respondedores a chamadores hipotéticos usando algumas fórmulas como: "Oh, estive tentando ligar pra você." Tendo realocado nossos papéis, estamos agora livres para introduzir o primeiro tópico.

Ao examinar melhor seu material, Schegloff descobriu apenas um caso (dentre os 500) que não se ajustava à regra de "o respondedor fala primeiro". Ele concluiu que a pessoa que responde um chamado telefônico não está realmente respondendo a uma pergunta, mas está respondendo a uma *intimação*. Uma intimação é qualquer dispositivo para chamar atenção (uma campainha telefônica, um termo de identificação como "John?" ou uma atitude como um tapinha no ombro ou um aceno com a mão). Uma intimação tende a produzir respostas. Schegloff sugere que as sequências intimação-resposta (IR) têm as seguintes características que compartilham com várias outras falas vinculadas (por exemplo, pergunta-resposta, saudações) classificadas como *pares de adjacência*:

1. *Não-terminalidade*: São preâmbulos para alguma atividade posterior; não podem ser situados adequadamente como despedidas. Por conseguinte, o intimador é obrigado a falar de novo quando o intimado completa a sequência IR.
2. *Relevância condicional*: A interação posterior é condicionada ao término bem-sucedido da sequência IR.
3. *Obrigação de responder*: As respostas a uma intimação têm o caráter de pergunta (por exemplo, " O quê?", "Sim?", "Alô?"). Isto significa que, como nas sequências de pergunta-resposta (PR), o intimador deve produzir a resposta à pergunta que provocou. Além disso, a pessoa que fez a pergunta é obrigada a ouvir a resposta que obrigou o outro a produzir. Cada subsequente aceno ou "uh huh" torna a comprometer o falante a responder às elocuções que se seguem. Através desse "encadeamento" de perguntas e respostas, "a preparação é feita por uma sequência de IR não apenas para a entrada coordenada em uma conversação, mas também para sua regularidade continuada" (1968, p. 378-9).

Agora Schegloff conseguia explicar seu caso desviante da seguinte maneira: a intimação (o telefone toca); ausência de resposta; outra intimação (o chamador diz "Alô"). A forma normal de uma chamada telefônica é: intimação (o telefone toca); resposta (o receptor diz "Alô"). No caso desviante, a ausência de uma resposta é tratada como a ausência de uma réplica a uma intimação. Assim, o uso do "Alô" por parte do chamador substitui a intimação da campainha do telefone. O fato de a pessoa intimada não falar primeiro é captada como uma sequência IR não-concluída. Como consequência, a fala inicial do chamador faz sentido dentro da "relevância condicional" das sequências IR.

O poder destas observações é sugerido por dois exemplos. O primeiro é mencionado por Cuff e Payne: "O recipiente de uma intimação sente-se impelido a responder. (Observamos que, na Irlanda do Nor-

te, as pessoas ainda abrem a porta e recebem um tiro – apesar de saberem que essas coisas acontecem.)" (1979, p. 151).

O segundo exemplo aparece na discussão de Schegloff da elocução de uma criança: "Sabe de uma coisa, mamãe?" (discutido pela primeira vez por Sacks, 1974). A pergunta da criança estabelece uma sequência IR, em que uma resposta apropriada à intimação (mamãe) é "O quê?" , o que permite à criança dizer o que ela queria no início, mas como uma obrigação (porque as perguntas devem produzir respostas). Consequentemente, essa elocução é uma maneira poderosa em que as crianças iniciam conversas, apesar de seus direitos, em geral, restringidos de falar.

Faça o Exercício 6.2 nesse momento

Como diz Heritage, isto não deve nos conduzir a uma visão mecânica da conversação: "A conversação não é uma série infinita de pares de adjacência interligados, em que opções bastante restritas confrontam o próximo falante" (1984, p. 261).

Em vez disso, o fenômeno da adjacência opera segundo duas hipóteses não-mecanicistas:

1. Uma elocução que é colocada imediatamente após outra deve ser entendida como produzida em resposta ou em relação à elocução precedente.
2. Isto significa que, se um falante deseja que alguma contribuição seja ouvida como *não-relacionada* com uma elocução imediatamente anterior, ele deve fazer algo especial para suscitar a hipótese 1 – por exemplo, através do uso de um prefixo (como "a propósito") destinado a mostrar que o que se segue não está relacionado com a fala imediatamente anterior na conversa.

6.3.4 Conversa institucional

Em contraposição a alguns críticos (por exemplo, Goffman, 1981, p. 16-17) que acusam os analistas de conversação de descrever um sistema mecânico, a AC considera muito seriamente os contextos da interação. Por exemplo, na declaração clássica da AC, é observado bem no início que " a conversação está sempre 'situada' – ela sempre surge e é parte de alguns conjuntos reais de circunstâncias de seus participantes" (Sacks et al., 1974, p. 699).

Entretanto, embora essas questões como lugar, tempo e as identidades dos participantes sejam, sem dúvida, relevantes para os falantes, somos lembrados que devemos ser cautelosos sobre a maneira como as invocamos: " É indesejável ter de conhecer ou caracterizar essas situações para conversações particulares para investigá-las" (1974, p. 699).

Duas décadas depois, esta posição foi claramente exposta por Maynard e Clayman:

> Os analistas da conversação...[estão] preocupados de que o uso de termos como "consultório do médico", "sala do tribunal", "departamento de polícia", "sala de aula", etc., para caracterizar locais(...) possa obscurecer grande parte do que ocorre nesses locais(...) Por essa razão, os analistas de conversação raras vezes se baseiam em dados etnográficos e, em vez disso, examinam se e como os próprios interagentes revelam uma orientação para contextos institucionais ou outros. (1991, p. 406-7)

Como já foi dito, a conversa é uma característica de interações tanto "formais" quanto "informais", variando de uma sala de tribunal até um "bate-papo" casual. Em uma sala de tribunal, por exemplo, quem pode falar e quando está, em geral, claramente definido e, ao contrário, em um diálogo casual, a pessoa pode ser declara-

da como falando "fora de hora" e até ser considerada "um desrespeito ao tribunal".

Entretanto, é perigoso supor que, apenas porque a conversa está ocorrendo em algum local "formal", ela necessariamente tem uma estrutura diferente da conversação habitual. Como nós sabemos, as pessoas conversam enquanto realizam suas atividades de trabalho, e alguma mudança formal pode ser necessária para a conversa assumir um caráter formal (ou institucional) – por exemplo, com a pessoa que preside uma reunião chamando a atenção do grupo.

Seja como for, como sugerem Sacks e colaboradores (1974), a conversação habitual sempre proporciona uma base a partir da qual quaisquer desses começos são organizados e reconhecidos. Isso significa que, no estudo da conversa institucional, precisamos examinar com cuidado como as estruturas da conversação habitual "tornam-se especializadas, simplificadas, reduzidas ou, por outro lado, estruturalmente adaptadas para propósitos institucionais" (Maynard e Clayman, 1991, p. 407).

Será usada a pesquisa sobre a organização de entrevistas de noticiários de TV como um exemplo antes de tentar fazer um breve resumo do que se sabe até agora sobre a conversa institucional.

Estudo de caso

ENTREVISTAS DOS NOTICIÁRIOS DE TV

Clayman (1992) caracteriza as entrevistas dos noticiários de TV como uma situação em que se tem de ter muita cautela, porque supostamente os entrevistadores dos noticiários devem ser neutros ou objetivos. Como isso é obtido?

Quando os entrevistadores (IVs) se deparam com declarações de opinião relativamente controversas, eles se distanciam, criando o que Clayman chama um "footing" diferente. Isto é apresentado no Extrato 6.4.

Extrato 6.4 (Clayman 5: Encontro com a Imprensa 12/08/85)

1. IV: Senador, (0,5) uh: Presidente Reagan foi eleito 13 meses atrás: por esmagadora
2.   maioria.
3.   (0,8)
4. IV: Está sendo d::ito que seus programas estão em dificuldade.

Nas linhas 1-2, está construído um *footing* em que IV é o autor de uma declaração factual. No entanto, na linha 4, o *footing* muda para o que "está sendo dito"; por isso, aqui E não é mais o autor, e o item é estabelecido como possivelmente "controvertido".

As mudanças de *footing* são também *renovadas* durante o uso de palavras "controvertidas" específicas, e os Es evitam associá-las ou não às declarações que elas relatam. Também podem fazer comentários sobre o caráter autoritário da fonte de uma declaração ou sobre o tipo de pessoas a ela associadas.

Entretanto, conseguir uma "neutralidade" é uma questão localmente realizada e cooperativa. Assim, os entrevistados (EVs) "em geral evitam tratar a afirmação focal como expressando a opinião pessoal dos IVs" (Clayman, 1992, p. 180). Por exemplo, fazem isso atribuindo a afirmação a alguma terceira parte.

Como declara Clayman, isto é diferente da conversação habitual, na qual parece improvável que se espere que os falantes sejam neutros. Como ele diz, reações mínimas a coisas como convites ou conselhos *não* são, em geral, consideradas como evidências da neutralidade do

Estudo de caso

recipiente, mas são audíveis como constituindo uma rejeição real ou possível (como vimos no Extrato 6.1).

Como Clayman, Greatbatch (1992) aponta as maneiras específicas em que os participantes produzem o diálogo como conversa do "entrevistador do noticiário". Ele mostra como a manutenção da neutralidade dos entrevistadores (aqui IR) está vinculada à produção mútua da conversa como se destinada a uma *audiência* que escuta por acaso. As duas partes mantêm uma situação em que não é problemático que os IEs se limitem adequadamente a respostas às perguntas dos IR, enquanto os IR:

- limitam-se a fazer perguntas
- evitam uma série de atividades reativas que os tornariam um recipiente do relato em vez de apenas um provocador de um relato (por exemplo, sinais de reconhecimento, como "mmm hm", "uh huh", "sim" e objetos de recepção da notícia como "oh", "realmente", "é mesmo") (1992, p. 269-70).

Neste contexto, a "neutralidade" não é a única característica que contrasta com a conversa em outros locais. Greatbatch mostra que os "desacordos" têm características específicas à conversa de entrevista de noticiário. Na conversação habitual, "enquanto as concordâncias são, em geral, realizadas de modo direto e com um mínimo de atraso, as discordâncias são comumente realizadas de formas mitigadas e retardadas a partir do posicionamento inicial em falas e/ou sequências" (1992, p. 273). Isso sugere, como vimos na Seção 6.1, que as concordâncias, assim como a aceitação de convites ou conselhos, são estabelecidas como objetos preferidos.

Greatbach mostra como as discordâncias originam-se de duas maneiras seguintes em entrevistas de noticiários com muitas partes. Primeiro, após uma pergunta repetida para o segundo IE, ele pode discordar de imediato da opinião do primeiro IE. Como observa Greatbatch, essa discordância é *mitigada*, pois é *mediada* pela pergunta do IR. Como sugere Greatbatch (1992, p. 279-80):

> A estrutura do *turn-taking* nas entrevistas de noticiários... significa que as discordâncias entre os IEs são, em geral, provocadas por – e endereçadas a – uma terceira parte, o IR, de quem nenhuma parte discorda. As discordâncias que são assim produzidas não são sistematicamente mitigadas ou evitadas pelo uso das características de preferência associadas às discordâncias na conversação.

Por outro lado, em segundo lugar, no entanto, os IEs podem discordar em outras posições da fala – por exemplo, após a fala de um co-entrevistado ou durante essa fala, o que é apresentado no Extrato 6.5.

Extrato 6.5 (Greatbatch 12)
1. IE1: a campanha de propaganda do governo é e extremamente irresponsável. E está sendo
2. feita [sob um enorme
3. IE2: [um absoluto lixo

Observe como este extrato parte das regras conversacionais da "organização de preferência" (que, como já vimos, marcam as discordâncias como objetos não-preferidos e, portanto, recusados). Também parece entrar em choque com a produção normal de um formato de entrevista de noticiário (porque as discordâncias não são produzidas como uma resposta à pergunta de um IR). No entanto, segundo Greatbatch, essas discordâncias exibem uma aderência subjacente ao formato da entrevista de noticiário, isto é:

Estudo de caso

- O IE2 pode ainda ser ouvido como respondendo a pergunta que produziu a resposta do IE1.
- O IE2 dirige sua resposta ao IR, e *não* ao IE1, o que é bem diferente da conversação habitual, na qual a pessoa de quem se está discordando é também o alvo da discordância. Essas discordâncias são rotineiramente seguidas (dados não exibidos aqui) pelo IR intervindo para lidar com uma saída da discordância sem requerer que os IEs abandonem seus papéis institucionais como entrevistados, e não, por exemplo, de combatentes, ofensores mútuos, etc.

Greatbatch resume seus achados da seguinte maneira:

1. nas entrevistas de noticiário, muitas das características da organização de preferência tornam-se redundantes e são substituídas pelo sistema de *turn-taking* da entrevista.
2. nas entrevistas de noticiário, "a estrutura do *turn-taking* e as expectativas a ele associadas proporcionam, ao mesmo tempo, a *escalação* e a *limitação* da discordância explícita" (1992, p. 299, ênfase minha). Como sugere Greatbatch, isso pode explicar por que as entrevistas de painel são tão comuns e supostamente produzem transmissões "ao vivo".

Características básicas da conversa institucional

Drew e Heritage (1992, p. 22-5) distinguem algumas dimensões segundo as quais podemos analisar a conversa institucional, incluindo as entrevistas dos noticiários de TV:

- Ela é, em geral, orientada de maneiras institucionalmente relevantes; por isso, as pessoas planejam sua condução para satisfazer várias tarefas ou funções institucionais – por exemplo, as chamadas de emergência para a polícia precisam ser realizadas rápida, mas acuradamente (Zimmerman, 1992). De modo alternativo, os objetivos das interações podem ser mal definidos, criando uma necessidade de os participantes moldarem uma percepção do que será a interação (Heritage e Sefi, 1992; Peräkylä, 1991).
- Ela é, em geral, moldada por algumas restrições – por exemplo, o que pode ser feito em uma sala de tribunal ou em uma entrevista de noticiário. Entretanto, em outras situações, como em aconselhamento ou interação médico-paciente, os participantes podem negociar ou ignorar essas restrições.
- Ela está associada a maneiras particulares de raciocinar ou fazer inferências – isto é, o significado de não dar símbolos de resposta em entrevistas de noticiário; ouvir uma acusação em interações agente de saúde/mãe (Heritage e Sefi, 1992) ou médico-mãe (Silverman, 1987, p. Cap. 10).

Faça o Exercício 6.3 nesse momento

A questão do contexto

Como declararam Drew e Heritage, embora uma pessoa faça um "trabalho institucional" em um telefone residencial, nem tudo o que é dito no trabalho é especificamente "institucional":

> Assim, a institucionalidade de uma interação não é determinada por seu

> lugar. Em vez disso, a interação é institucional na medida em que as identidades institucionais ou profissionais dos participantes de algum modo se tornam relevantes para as atividades de trabalho em que estão engajados. (Drew e Heritage, 1992, p. 3-4)

A questão que surge então é como será demonstrado o que é "relevante". Schegloff (1992a) sugeriu que esta é uma questão metodológica básica. Causa dois problemas que ele denomina "relevância" e "consequencialidade procedural". Estes dois problemas são apresentados da seguinte maneira:

1. *Relevância*: Este é o problema de "mostrar a partir dos detalhes da conversa ou de outras condutas nos materiais que estamos analisando que esses aspectos da cena são aqueles para os quais as partes estão orientadas" (1992a, p. 110). O problema surge porque, como vimos no Capítulo 5, Sacks revela como as pessoas podem descrever a si mesmas e aos outros de muitas maneiras. Esse problema, insiste Schegloff, é simplesmente negligenciado nos relatos científicos sociais, que se baseiam em correlações estatísticas para "demonstrar" a relevância de algumas dessas descrições. Em vez disso, precisamos demonstrar que os participantes estão, hoje em dia, orientados para essas descrições.
2. *Consequencialidade procedural*: Uma demonstração de que nossas descrições das pessoas e dos locais são atualmente relevantes para os participantes não é suficiente. Devemos também considerar o seguinte: "Como o fato de a conversa estar sendo conduzida em algum local (por exemplo, 'o hospital') resulta em qualquer consequência para a conformação, a forma, a trajetória, o conteúdo ou o caráter da interação que as partes conduzem? E qual é o mecanismo pelo qual o contexto assim entendido tem determinadas consequências para a conversa?" (Schegloff, 1992a, p. 111)

Schegloff dá dois exemplos relevantes para essa "consequencialidade procedural". Primeiro, ele olha para o modo como um determinado estudo de laboratório busca demonstrar algo sobre o modo como as pessoas "reparam" erros na conversa. Ele mostra que, neste estudo, apenas o sujeito teve permissão para falar. Por isso, muitas características que surgem em se esses reparos devem ser feitos pelo *self* ou pelo outro (dado que há uma preferência pelo auto-reparo) estavam indisponíveis. Assim, não se deverá caracterizar o contexto como um "ambiente de laboratório" porque é mostrado que outras características (apenas uma pessoa falando) têm consequencialidade procedural.

O segundo exemplo de Schegloff é extraído de uma entrevista entre George Bush e Dan Rather na campanha para as eleições norte-americanas em 1988. A entrevista ficou famosa devido à aparente "altercação" ou confrontação entre os dois homens. Schegloff mostra que essas características foram perceptíveis porque Bush recusou-se a cooperar na produção de uma característica central das "entrevistas", isto é, que elas consistem de sequências de perguntas e repostas em que uma parte faz as perguntas e a outra fica sem falar até que uma pergunta consistente tenha sido formulada (Silverman, 1973).

A implicação é que não se descreve o que aconteceu como tendo ocorrido no contexto de uma "entrevista". Em vez disso, as interações só se tornam (e deixam de ser) "entrevistas" através da atividade cooperativa dos participantes. Como mostra Schegloff, isso altera algumas das declarações relacionando o gênero à interrupção (Zimmerman e West, 1975) um tanto prematuras.

Estes exemplos mostram que a questão de determinação do contexto não é de-

finitivamente resolvida porque as partes têm de continuar a atuar na co-produção de um contexto. Do mesmo modo, não se explica o comportamento das pessoas como uma simples "resposta" para algum contexto quando ele é ativamente construído (e reconstruído).

Isto significa que não devemos supor que aquilo que encontramos na conversa é necessariamente uma característica do ambiente institucional ou de outro elemento estrutural social que nossas intuições nos dizem ser relevante. Como "nem tudo o que é dito em algum contexto... é relevantemente orientado para esse contexto" (Schegloff, 1991, p. 62), não devemos nos arriscar a caracterizar uma estrutura conversacional talvez encontrada em uma série de contextos como sendo institucionalmente específica.

Este ponto é defendido de maneira elegante na introdução do editor a uma coleção de estudos de "conversa institucional":

> Os pesquisadores de AC não podem aceitar de modo tácito o "contexto" nem podem tratá-lo como determinado previamente e independente das atividades dos próprios participantes. Em vez disso, o "contexto" e a identidade têm de ser tratados como produzidos de maneira inerentemente local, incrementalmente desenvolvidos e, por extensão, como transformáveis em qualquer momento. Dadas essas restrições, os analistas que desejam descrever o caráter distintamente "institucional" de algum alongamento de conversa não podem se satisfazer em mostrar que a conversa institucional exibe agregados e/ou distribuições de ações que se distinguem da conversa habitual. Devem, sim, demonstrar que os participantes construíram sua conduta durante seu curso – fala por fala de resposta – de modo a pouco a pouco constituir... a ocasião de sua conversa junto com seus papéis sociais nela, como tendo algum caráter distintamente institucional. (Drew e Heritage, 1992, p. 21)

Entretanto, isto *não* significa que esse trabalho trata a conversa institucional como um sistema fechado destacado da sociedade mais ampla. Em contraste, sem fazer quaisquer suposições antecipadas sobre o "contexto", esses estudos conseguem examinar como os próprios membros invocam um contexto particular para sua conversa. Como já vimos, Clayman e Greatbatch mostram como os entrevistadores dos noticiários de TV produzem sua conversa como "neutra" ou "objetiva", manifestando assim sua atenção às supostas expectativas de uma audiência oculta.

Em outra oportunidade, defendi (Silverman, 1997, p. 34-5) o valor de respeitar a declaração do AC de que o movimento inicial de uma pessoa deve ser no sentido de dar uma atenção cuidadosa à maneira como os participantes produzem



Dica

A questão do contexto é crucial para a pesquisa social qualitativa. Os pesquisadores quantitativos estabelecem uma versão estatística do contexto e parecem defender que, se uma variável se correlaciona com outra, isso é contexto suficiente. Alguns pesquisadores qualitativos implicitamente vão adiante com essa posição, afirmando que um contexto é auto-evidente no que as pessoas fazem (ver em Kitzinger 2004 a crítica do "gênero" como um contexto auto-evidente, discutido no início do Capítulo 4).

Quando você analisar dados, fique atento ao modo como os participantes juntos produzem algum contexto para suas ações e não faça suposições sobre fatores contextuais. Para um bom debate sobre essas questões, ver Holstein e Gubrium (2004a).

localmente contextos para sua interação. Começando com a pergunta "como", é possível depois proveitosamente passar para as perguntas "por que" sobre as restrições institucionais e culturais a que as partes demonstravelmente se submetem. Essas restrições revelam as funções de práticas aparentemente irracionais e ajudam-nos a entender as possibilidades e os limites de tentativas de reforma social.

6.3.5 Fazendo AC

Apesar da bateria de conceitos encontrados neste capítulo, fazer AC não é uma atividade impraticável. Como criador da AC, Harvey Sacks certa vez declarou que, ao fazer AC, estamos apenas nos lembrando de algo que já sabemos. Sacks (1992, I, p. 488) observa:

> Acontece que uma quantidade enorme dos resultados que eu apresento, as pessoas percebem por si mesmas. E não precisam ter medo de fazê-lo. E não precisam achar que os resultados estão errados porque não conseguem percebê-los... É como se descobríssemos uma nova planta. Pode ter sido uma planta em seu jardim, mas agora você a vê diferente de outra. E pode olhar para ela e ver como ela é diferente e se é diferente da maneira que outra pessoa disse.

No entanto, a maneira como a AC obtém seus resultados é bem diferente de como intuitivamente analisamos a conversa. Peräkylä (2004a, p. 170-1) descreve o método indutivo cuidadoso usado na AC em termos dos seguintes estágios:

- Explorar seus dados de uma maneira "não-motivada" (sem quaisquer hipóteses iniciais).
- Identificar alguns fenômenos merecedores de um estudo adicional.
- Estabelecer como este fenômeno ocorre de várias maneiras em seus dados.
- Tentar considerar tal variação.

Portanto, dado o fato de que a AC é contra-intuitiva em um mundo sensato em que as ações são, em geral, entendidas mais psicológica do que interacionalmente, é proveitoso eu concluir esta seção apresentando um conjunto de prescrições básicas sobre como realizar uma AC, apresentadas nos Quadros 6.2 e 6.3.

Se seguirmos estas regras, como sugere Sacks, a análise das conversações não requer habilidades excepcionais. Como ele diz, tudo o que precisamos fazer é "come-

QUADRO 6.2 Como realizar uma AC

1. Sempre identificar as sequências da conversa relacionada.
2. Examinar como os falantes assumem determinados papéis ou identidades através de sua conversa (por exemplo, entrevistador e entrevistado ou cliente-profissional).
3. Buscar determinados resultados na conversa (por exemplo, uma solicitação de esclarecimento, um reparo, um riso) e olhar para trás para traçar a trajetória seguida para um determinado resultado ser produzido.

QUADRO 6.3 Erros comuns a serem evitados ao realizar uma AC

1. Explicar uma fala na conversa por referência às intenções do falante.
2. Explicar uma fala na conversa por referência ao papel ou *status* do falante (por exemplo, como um médico ou como um homem ou uma mulher)
3. Extrair sentido de uma única linha de transcrição ou elocução isoladamente da conversa circundante.

çar com algumas observações, e depois encontrar o problema para o qual essas observações poderiam servir como... a solução" (Sacks, 1992, II, p. xlviii).



Link

www.conversation-analysis.net

6.4 ANÁLISE DO DISCURSO

A análise do discurso (AD) descreve uma série heterogênea da pesquisa da ciência social baseada na análise das entrevistas e dos textos, além da conversa gravada. Compartilha com a AC um ancestral intelectual comum no filósofo de Oxford, J.L. Austin.

Em seu livro *How To Do Things with Words*, Austin mostrou que muitas elocuções não descrevem só um estado de coisas, mas desempenham uma ação. Por exemplo:

Socorro.
I thee wed.*

Em ambos os casos, não se ouve os falantes descreverem seu estado de espírito ou retratar a realidade, mas realizar alguma ação ("pedir ajuda", "casar-se"). Proferir esses "performativos", como os chama Austin, compromete os falantes com suas consequências. Por exemplo, quando as pessoas vêm lhe ajudar e não encontram nada errado, não há justificativa em dizer que você não estava pedindo ajuda, mas apenas cantando uma canção. Alternativamente, diz Austin, você não vai escapar de uma acusação de bigamia dizendo que tinha todos os tipos de restrições mentais quando falou "I thee wed" pela segunda vez.

Como quase todos os linguistas, Austin trabalhava com exemplos *inventados*, confiando em sua intuição nata. Os cientistas sociais preferem entender as complexidades da conversa que ocorre naturalmente. O que eles extraem de Austin é a preocupação com as atividades realizadas na conversa.

6.4.1 O que é análise do discurso?

À primeira vista, comparada com a AC, a AD parece a ciência social convencional. Isso surge por duas razões:

1. A AD está interessada em uma série de tópicos que estão, com frequência, muito mais próximos dos interesses da ciência social (por exemplo, relações de gênero, controle social, etc.) do que a AC. "Veja as desigualdades de gênero, por exemplo. Os estudos têm considerado a maneira como essas desigualdades são construídas, tornadas factuais e justificadas na conversa, e têm considerado também os recursos ("repertórios interpretativos", identidades, sistemas de categoria) usados para criar justificativas coerentes e persuasivas que funcionam para sustentar essas desigualdades" (Potter, 1997, p. 148).
2. Diferentemente da AC, a AD pode ser bastante liberal sobre o tipo de dado aceitável. Por isso, embora alguns estudos de AD usem transcrições de conversa do cotidiano ou de locais institucionais, outros são baseados em transcrições de entrevistas abertas ou em algum tipo de documento. Às vezes, esses materiais diferentes são combinados no mesmo estudo (1997, p. 147). No entanto, nem todos os pesquisadores de AD estão inteiramente satisfeitos com o uso dos dados que não ocorrem com naturalidade, como os de entrevistas (ver Potter, 1996b, p. 134-5).

* N. de R.T. Forma poética do inglês antigo. Poderia ser traduzido como "Eu te desposo".

Estes dois aspectos significam que a AD é bastante heterogênea e, por isso, é difícil chegar a uma definição clara sobre ela. Segue uma versão competente:

> A AD tem um compromisso analítico com o estudo do discurso como *textos e conversas nas práticas sociais*(...) o enfoque está(...) na linguagem como(...) o meio para a interação; a análise do discurso torna-se, portanto, a análise do que as pessoas fazem. Um tema particularmente enfatizado aqui é a organização retórica ou argumentativa da conversa e dos textos; alegações e versões são construídas para enfraquecer as alternativas. (Potter, 2004, p. 203, grifo do autor)

Potter sugere que esta preocupação austiniana com a organização retórica da conversa e dos textos proporcionou à AD três hipóteses unificadoras:

1. *Antirrealismo*: A AD é definitivamente contra a suposição de que podemos tratar os relatos como descrições verdadeiras ou falsas da "realidade". Como diz Potter: "A AD enfatiza a maneira como as versões do mundo, da sociedade, dos eventos e dos mundos psicológicos são produzidas no discurso."
2. *Construcionismo*: A AD está interessada nas construções dos "participantes e em como elas são realizadas e enfraquecidas".
3. *Reflexividade*: A AD considera "a maneira como um texto como este é uma versão, elaborando seletivamente a coerência e a incoerência, contando histórias históricas, apresentando e, na verdade, constituindo uma realidade objetiva e não-convencional" (Potter 2004, p. 202).

Para maiores esclarecimentos, o estudo de caso que se segue pode ser útil.

Apresento a seguir três conceitos usados na pesquisa da AD:

- repertórios interpretativos
- postura
- roteiros.

Esta não pretende ser uma lista exaustiva. Em particular, deixa o trabalho da AD preocupado com a retórica e com a ideologia (por exemplo, Wetherell e Potter, 1992; Billig, 1992; 1995) e com questões relacionadas à construção de textos científicos (por exemplo, Ashmore, 1989; Potter, 1996a).

6.4.2 Repertórios interpretativos

Os estudos iniciais da AD tentaram identificar "discursos" amplos que os participantes usam para definir suas identidades e sua postura moral. Como diz Potter (1996b, p. 131):

> Os repertórios interpretativos são conjuntos de termos sistematicamente relacionados usados com coerência estilística e gramatical e, com frequência, organizados em torno de uma ou mais metáforas principais.

Dois exemplos vão indicar como esse conceito tem sido usado.

A ciência como um repertório

Nigel Gilbert e Mike Mulkay (1983) estavam preocupados com os relatos dos cientistas sobre a prática científica. Em sua opinião, uma maneira de escutar o que os cientistas dizem é como dados rígidos ligados aos debates na filosofia da ciência sobre o caráter da prática científica. É então tentador tratar esses relatos como evidências "internas" ("de fonte segura", digamos assim) sobre se os cientistas são de fato mais influenciados por "paradigmas" e afiliações comunitárias do que por tentativas desapaixonadas de refutar explanações possíveis, como no **racionalismo crítico** de Popper (ver Seção 8.1.4).

Desconcertantemente, os cientistas de Gilbert e Mulkay usavam explicações ao mesmo tempo quase-kuhnianas e quase-popperianas da prática científica. No entanto, é compreensível que eles eram muito mais entusiasmados para invocar o relato popperiano ("refutação sóbria") de como *eles* trabalhavam e o relato kuhniano ("contexto comunitário") de como alguns *outros* cientistas trabalhavam.

Estudo de caso

TELEFONEMAS PARA UMA LINHA DIRETA DE PROTEÇÃO À CRIANÇA

Alexa Hepburn e Jonathan Potter (2004) descrevem os dados que coletaram de telefonemas relatando casos de abuso a uma linha direta estabelecida pelo NSPCC, uma instituição de proteção à criança do Reino Unido. Entre as 50 chamadas registradas, a que se segue teve início da seguinte maneira:

Extrato 6.6 (Hepburn e Potter, 2004, p. 189)
(SPC = serviço de proteção à criança)

1.	SPC	Alô. Linha de ajuda do NSPCC. Posso ajudá-lo?
2.	Interlocutor:	Boa tarde > Imagino se você
3.		poderia<
4.	SPC:	Sim [certamente.]
5.	Interlocutor:	[estou preocupado] com
6.		[uma-] criança que mora
7.	SPC:	[Sim]
8.	Interlocutor:	vizinho a mim.
9.	SPC:	Ce:rto, poderia- antes de você prosseguir posso
10.		((o funcionário do SPC lê o documento de ética))

Hepburn e Potter ficaram interessados na maneira como as pessoas que telefonam para o SPC começam com uma referência a estarem "preocupadas" (como na linha 5). Começaram a observar as funções supridas por essas "construções de preocupação" como que "revelando" uma queixa:

- Ela funciona como uma pré-sequência à própria queixa.
- Orienta para assimetrias na interação; trata o *status* acionável do que vai ser relatado como não ainda estabelecido, permitindo-o ser estabelecido na interação com o SPC. O outro lado da moeda é que ela evita um problema que pode surgir com anúncios de abertura diretos ("a criança da casa vizinha foi sexualmente abusada"), que é o que a próxima fala do funcionário do SPC talvez suscite sobre a base desse conhecimento.
- As "construções de preocupação" exibem a postura do denunciante com relação ao abuso: ela é séria, crítica e preocupada. Ele está lidando com sua própria postura como denunciante.
- Essas construções permitem que o funcionário do SPC trate as denúncias de abuso como sérias, sem ter de assumir que são verdadeiras, acuradas ou contestáveis. A abertura da preocupação se desenvolve para uma discussão de coisas específicas no mundo – danos, momentos, relacionamentos familiares – ou para uma discussão, geralmente, da psicologia do denunciante – suas ansiedades aumentadas, confusões ou percepções inadequadas (2004, p. 189).

Entre os 20 telefonemas em que os denunciantes não usavam essas construções, várias foram de denunciantes institucionais que, se presume, não precisavam se preocupar com assimetrias na interação. Nos outros casos, os próprios funcionários do SPC usavam a linguagem das "preocupações" (2004, p. 190-2)

Estes relatos deviam ser tratados como um *insight* direto sobre como os cientistas fazem seu trabalho ou como experimentam coisas no laboratório? De modo algum, dada a postura anti-realista da AD. Em vez disso, os dados de entrevista dão a Gilbert e Mulkay acesso aos *vocabulários* que os cientistas usam. Esses vocabulários estavam localizados em dois repertórios interpretativos muito diferentes:

- um repertório *contingente*, em que os cientistas usavam um vocabulário político de "influência" e "interesse" para falar sobre as afiliações institucionais um do outro e sobre sua capacidade ou incapacidade de conseguir grandes contratos de pesquisa, etc.
- um repertório *empirista*, em que a atividade científica era descrita como uma resposta aos dados "externos", na "natureza".

Nenhum dos dois repertórios transmitiam o sentido "verdadeiro" da ciência. Para a AD, não há mais uma forma essencial de prática científica do que há uma realidade única por trás de "histórias de atrocidade" contadas por mães de crianças com incapacidades (ver Seção 4.8). Tudo está situado em contextos particulares. Assim, segundo Gilbert e Mulkay, os cientistas têm uma probabilidade muito maior de usar um repertório "contingente" em uma discussão em um bar do que em um documento científico.

Dessa maneira, a questão da pesquisa deixa de ser "O que é ciência?" e passa a ser "Como é invocado um discurso científico particular? Quando ele é invocado? Como ele se situa em relação aos outros discursos?".

O foco de Gilbert e Mulkay nos repertórios interpretativos nos conduzem a ver que a "ciência", como outras instituições sociais, é um **fenômeno com hífen** que assume diferentes significados em diferentes contextos (ver Seção 12.7).

A maternidade como um repertório

Como já foi dito, não são apenas instituições sóbrias como a "ciência" que se dissolvem em um conjunto de repertórios. O mesmo processo é notado quando observamos como as mulheres invocam a identidade da "maternidade". Meu exemplo disso será extraído de uma clínica para jovens diabéticos (Silverman, 1987, Cap. 10).

O Extrato 6.7 envolve uma consulta entre a mãe de uma garota diabética de 16 anos e seu pediatra. Ela ocorre quando sua filha está em outra sala colhendo sangue e a mãe perguntou se podia falar com o médico. Este extrato tem lugar bem no início da consulta.

Extrato 6.7

(D = doutor; M = mãe de June, 16 anos)

1. M: Ela está passando por uma fase muito desanimada ( ) não faz nada se não se
   insiste muito com ela.
2. D: então você acha que está tendo de insistir demais para ela fazer as coisas?
3. M: mm não bem não (.) Eu simplesmente a deixo à vontade

Na linha 3, há evidência sugerindo que a mãe escuta a pergunta do médico como uma acusação sobre sua atuação como mãe. Observe como ela se retrai de sua descrição inicial sobre "insistir" para sua filha fazer as coisas quando o médico, a repetindo, a torna importante. Então, uma maneira de notar o que está acontecendo aqui é uma sequência *acusação-refutação*.

Por que a mãe quereria se retrair da descrição que fez de sua filha e dela própria na linha 1 deste extrato? Parece que a mãe escuta a pergunta do médico como a descrevendo como uma mãe potencialmente "importuna" (é interessante que somente as mulheres podem ser importunas!). Por isso, quando o médico enfatiza o "insistir",

a mãe se retrai em um relato que sugere que ela respeita a autonomia da filha.

Logo depois, a mãe de June apresenta outra preocupação sobre o modo como sua filha está enfrentando seu diabete. Dessa vez, sua preocupação é com a dieta de sua filha.

Extrato 6.8

1. M: Eu não acho que ela esteja realmente seguindo estritamente sua dieta (.) Não sei os efeitos
2. que isto terá sobre ela (.) pode alterar sua taxa de açúcar se ela não tomar a insulina corretamente, não é? Quer dizer, eu sei
3. o que ela come em casa, mas [fora
4. D: [então, ela não está seguindo rigidamente sua dieta? É como [se
5. M: [não bem eu
6. a mantenho rigidamente como posso em casa

Agora observe o que o médico diz dessa vez. Ao contrário do Extrato 6.7, ele não especifica a mãe estar "insistindo" com sua filha. Em vez disso, produz o que a mãe escuta como sendo uma acusação contra sua responsabilidade para com June ("ela não está seguindo rigidamente sua dieta?"). Em resposta, a mãe usa agora a própria coisa que negou antes para refutar o que escuta como sendo uma acusação de "irresponsabilidade" no que o médico está dizendo.

Isto nos traz a questão dos repertórios interpretativos: nesse caso, um repertório de "responsabilidade materna" e outro de "autonomia de jovens adultos". A mãe está operando de modo hábil com dois repertórios aparentemente bastante contraditórios. Em termos puramente lógicos, não se pode dizer "eu observo tudo o que a minha filha diz" e ao mesmo tempo "deixo minha filha à vontade para fazer o que ela quer". No entanto, usando cada repertório quando apropriado à situação, a mãe consegue detectar e rebater possíveis armadilhas na maneira como o médico reage ao que ela está dizendo.

Em consonância com a posição anti-realista e construcionista da AD, este material que ocorre naturalmente revela que a mãe não é *intrinsecamente* "importuna" ou "irresponsável". Em vez disso, as duas descrições são *localmente* disponíveis e *localmente* frustradas. Ao contrário, se tivéssemos entrevistado mães, a tentação teria sido buscar concepções idealizadas de seu papel.

Faça o Exercício 6.4 nesse momento

O leitor vai notar que o ganho desta análise é que, como muitos estudos de AD, ele trata de um tópico convencional da ciência social (concepções de gênero e de maternidade). Além disso, parece ter uma aplicação prática imediata. Por exemplo, os médicos estavam interessados em saber sobre os dilemas presentes em sua atenção à autonomia de seus jovens pacientes. Do mesmo modo, grupos de pais (em grande parte mães) de crianças diabéticas acharam muito útil trabalhar com material desse tipo, o que mostrou o modo como coisas que podem fazê-las se sentir pessoalmente culpadas em seus relacionamentos com seus filhos adolescentes não estão relacionadas às suas falhas individuais. Em vez disso, esses problemas surgem em nossa cultura como os dilemas implícitos no relacionamento pais-adolescentes.

Usos e limitações dos repertórios interpretativos

Os dois estudos (da ciência e da maternidade como repertórios) identificam os

recursos culturais que os participantes trazem aos ambientes institucionais. Ao mesmo tempo, como já vimos, esses recursos não são tratados como simples determinantes de seu comportamento, mas são usados local e habilmente. Como disse Potter (1996b, p. 131),

> esses recursos têm uma... "flexibilidade específica, que lhes permitem ser seletivamente extraídos e reelaborados dependendo do local".

Entretanto, como o próprio Potter reconhece, o conceito de repertórios interpretativos apresenta algumas dificuldades. Deixe-me mencionar duas:

1. Embora o conceito possa ajudar a entender a comunicação em áreas definidas, como a medicina ou a ciência, é "difícil fazer julgamentos claros e consistentes com respeito aos *limites* de determinados repertórios fora de ambientes institucionais restritos" (1996b, p. 131).
2. Apelar para repertórios interpretativos talvez não resulte em mais regras conversacionais básicas a que os participantes estejam restritos. Consequentemente, a AD está aberta à acusação de basear sua análise no conhecimento tácito das estruturas básicas da conversa (por exemplo, como as incriminações ou acusações são interpretadas pelos conversacionalistas). Como escreve Potter, "[um] problema é que a generalidade da noção de um repertório, às vezes, obscurece "assuntos" interacionais locais que estão sendo tratados por formas particulares de discurso" (1996b, p. 131).

Devido a estas dificuldades, Potter (1996b) declara que o conceito de "repertório está sendo substituído na AD por conceitos menos abrangentes. Um desses conceitos é a "postura".

6.4.3 Postura

Como é alcançada um tipo específico de queixa? Como se consegue que uma versão particular do mundo pareça sólida, e não problemática? Como as categorias sociais são construídas e tratadas na prática? (Potter, 1996b, p. 131-2)

Estes tipos de perguntas só são respondidas por diferentes conceitos que permitissem uma atenção mais precisa aos detalhes conversacionais. O conceito das tentativas de "postura" procura satisfazer essa necessidade. A "postura" é explicada por Potter (2004, p. 210) da seguinte maneira:

> As pessoas tratam umas as outras como entidades com desejos, motivos, fidelidades institucionais, etc., como tendo uma postura em suas ações. A postura de referência é uma maneira importante de reduzir o significado de uma ação ou de reelaborar sua natureza.

O estudo de caso que se segue dá um exemplo do uso da "postura" na AD.

Potter compara este caso com uma entrevista com Salman Rushdie. No Extrato 6.10, David Frost pergunta sobre o *fatwah* – a sentença de morte religiosa aplicada a Rushdie.

Extrato 6.10 (Potter, 2004, p. 211; Public Broadcasting Service, 26 de novembro de 1993)

1.	Frost:	E como eles poderiam cancelá-lo agora. Eles podem cancelá-lo –
2.		eles dizem que não podem.
3.	Rushdie:	Sim, mas, sabe, se pudessem, não cancelariam,
4.		como disse alguém certa vez. A questão é, sem ir ao tipo de

Estudo de caso

ENTREVISTA COM A PRINCESA DI

A princesa Diana foi entrevistada pelo repórter da TV britânica Martin Bashir pouco antes de sua morte. Segue-se parte desta entrevista:

Extrato 6.9 (adaptado de Potter, 2004, p. 208-9)

1.	Bashir:	Você (.) permitiu que seus amigos, >seus amigos íntimos,<
2.		falassem com Andrew Morton?
3.	Princesa:	Sim. S [im, permiti
4.	Bashir:	[Por quê?
5.	Princesa:	Eu estava (.) no fim das minhas forças (.)
6.		Estava (.) desesperada (.)
7.		>acho que estava tão cansada de ser< (.)
8.		vista como alguém que era completamente in:capaz (.)
9.		porque eu sou uma pessoa muito forte (.)
10.		e eu sei (.) que isso causa complicações (.)
11.		no sistema (.) em que eu vivo.
12.		(1.0) (sorri e franze os lábios)
13.	Bashir:	Como um livro mudaria isso?
14.	Princesa:	Eu não sei. ((ergue as sobrancelhas, olha para longe))
15.		Talvez as pessoas consigam entender melhor (.)
16.		talvez haja muitas mulheres por aí
17.		que sofrem (.) tanto como eu
18.		mas em um ambiente diferente (.)
19.		que não conseguem: (.) se defender (.)
20.		porque (.) sua auto-estima está (.) dividida em dois.
21.		Eu não sei ((balança a cabeça))

Potter concentra-se no "Eu não sei" da Princesa Diana (linhas 14 e 21). Segundo ele, elocuções como esta funcionam como "símbolos de incerteza" (palavras ou expressões que as pessoas usam para relatar estados de incerteza). Assim, usando "Eu não sei", a Princesa Diana nos convida a minimizar sua *postura* e seu *interesse* no que ela está dizendo. Dessa maneira, ela reduz a importância de suas ações ou reelabora sua natureza (Potter, 2004, p. 209-10).

5. enigma da teologia, que não há problema técnico. O problema
6. não é técnico. O problema é que eles não querem.

Potter chama a nossa atenção para o comentário de Rushdie: "Sim, mas se pudessem, não cancelariam" (linha 3). Isso trata a sugestão de Frost de que o *fatwah* não pode ser cancelado como uma alegação motivada por interesses específicos:

> A expressão familiar "se pudessem, não cancelariam" trata a alegação dos iranianos como algo a ser esperado: é o tipo de coisa que as pessoas com essa origem, com esses interesses, com esse conjunto de atitudes *diriam*; formula essa previsibilidade como conhecimento compartilhado. Este extrato ilustra o potencial para invocar a postura para reduzir as alegações. (2004, p. 211)

O conceito de "roteiro", como aquele de "postura", nos ajuda a entender as maneiras como os participantes cuidam do caráter normativo de suas ações.

6.4.4 Roteiros

Como é usado na AD, o "roteiro" refere-se às maneiras como os participantes constroem os eventos "como 'roteirizados', como exemplos de algum padrão geral ou como anomalias e exceções" (Edwards, 1997, p. 144).

Como declara Derek Edwards, o uso deste conceito pela AD é completamente diferente daquele encontrado na psicologia cognitiva, em que o "roteiro" refere-se a um esquema mental mais ou menos fixado que as pessoas aprendem a associar com algumas atividades ou com alguns locais (por exemplo, um "roteiro de restaurante" usando uma série de papéis e apoios: ver Edwards, 1997, p. 143).

Em contraste, na AD, um *roteiro* é uma maneira de invocar o caráter *rotineiro* de eventos descritos para implicar que há características de algum padrão geral (aprovado ou desaprovado). Com essa ferramenta, os participantes reúnem descrições que cuidam de questões de apropriação, responsabilidade e culpa, e "constroem um quadro do tipo de pessoa que o ator é – ou seja, sua personalidade, sua disposição ou seu estado mental" (1997, p. 144).

O Extrato 6.11 mostra como o "roteiro" é usado como uma ferramenta do participante. É um extrato de uma sessão de aconselhamento em que Mary e Jeff estão conversando com um conselheiro sobre seus problemas conjugais.

Extrato 6.11 (Edwards, 1997, p. 142, transcrição simplificada)

1. Mary: Saí na sexta-feira à noite (.) E Jeff estava trabalhando (.) quando eu liguei (.) e
2. (.) hum (2.2) o lugar que eu fui (.) bem (.) fe<u>chou</u> à meia-<u>noite</u>
3. e meia, e eu cheguei em casa mais ou menos à uma <u>ho</u>ra

Edward chama atenção para a menção de Mary em relação ao horário em que fechou o "lugar" para onde ela foi. Sua descrição diz respeito a seu relato anterior de uma discussão com Jeff sobre o horário que ela chegou em casa e ao fato de que ela havia encontrado seu ex-namorado enquanto estava fora (dados não-mostrados).

Edwards declara que a narrativa simples de Mary (o "lugar" "fe<u>chou</u> à meia-<u>noi</u>te e meia, e eu cheguei em casa mais ou menos à uma <u>ho</u>ra") apresenta o que aconteceu como apenas um conjunto de eventos de rotina (um "roteiro"), em que não aconteceu nada extraordinária ou moralmente repreensível. Como diz Edward, roteirizando o que aconteceu, Mary desvia a atenção de outros tipos de interpretações, por exemplo, que,

> ela estava se divertindo e não *quis* voltar para casa, que dirá que ela estava desfrutando as atenções de homens ou mesmo do homem com quem havia tido um caso. O fato de Mary chegar em casa à uma hora (da manhã) é apresentado como parte de uma sequência narrativa de ir a algum lugar que aconteceu de fechar à meia-noite e meia. (1997, p. 142-3)

Mary diz também: "Saí na sexta-feira à noite (.) e Jeff estava trabalhando". Observe como essa parte da descrição de Mary nos permite fazer um acréscimo ao relato de Edwards. Na passagem, Mary opta por relatar o fato de que ela saiu sem Jeff. Vamos agora ouvir o relato de sua saída, não como alguma ação intencional de uma mulher que estava ignorando seu parceiro, mas como algo que era inevitável ("roteirizado") e, por isso, moralmente aceitável. O estudo de caso que se segue mostra como um homem lida com essas questões de aceitabilidade moral.

6.5 AC E AD COMPARADAS

A diferença entre a AD e a AC é uma questão a ser debatida. Alguns pesquisa-

Estudo de caso

CONTANDO UMA HISTÓRIA SOBRE SEXO

Em meus dados, extraídos de uma sessão de aconselhamento sobre um possível teste de HIV, havia um caso de um cliente que não acompanhou sua namorada nas férias e estava preocupado com a sua (e dela) situação. Vou usar o conceito de *roteiro* de Edward para analisar um extrato dos dados (uma discussão mais completa, tratada em termos de outros conceitos relacionados, pode ser encontrada em Silverman, 1997, p. 78-84).

O Extrato 6.12 está bem no início de uma entrevista de aconselhamento de pré-teste no departamento de doenças sexualmente transmissíveis de um hospital de uma cidade provincial britânica. Quando indagado pelo conselheiro (C) sobre por que ele queria fazer um teste de HIV, o paciente (P) conta uma história sobre o que aconteceu nas férias de sua namorada (eu omiti o país em questão).

Extrato 6.12 (Silverman, 1997, p. 78-9)

1. C: então você (0,2) poderia nos dizer (.) por quê veio fazer um teste de HIV hoje=
2. P =bem basicamente (.) porque eu estou preocupado de poder ter contraído AIDS (0,2) er: (0,2)
3. quando minha namorada (.) estava em férias em: (.) [X} em abril com
4. sua amiga
5. C: mm hm
6. P: Eu não fui porque estava ocupado (1,0) er:: (0,6) ela voltou mas
7. ficou fora durante três semanas quando voltou (0,6) er: abril ( ) maio (.) abril (.) maio
8. junho julho agosto setembro outubro novembro (0,8) e agora em novem
9. bro ela acabou de me dizer (.) que fez sexo com (.) um [Xian] quando estava fora
10. ela realmente não fez sexo com ele, mas disse que este sujeito (0,2) isso
11. foi o que ela me contou, este sujeito (.) a forçou (.) a obrigou, sabe
12. (0,6) e::

Como no extrato de Edwards, a questão de quem sai de casa com quem se torna considerável aqui. "Com sua amiga" (linhas 3-4) nos diz que sua "namorada" não viajou sozinha, já que viajar sozinha *poderia* ser interpretado como implicando um problema no relacionamento.* O termo usado por P "friend" não nos revela o gênero da pessoa a que ele se refere. Entretanto, nós sabemos que se o gênero poderia também ser masculino, tempo outras implicações para o relato que estamos apresentando, se P tivesse nos revelado isso. Como ele não fez, nós iremos assumir que o "friend" refere-se ao gênero feminino. Ainda mais, nós iremos também assumir, pela mesma razão, que não se trata de um relacionamento sexual.

Mas P também deixa uma dúvida no ar, não dizendo por que ele não acompanhou sua namorada, visto que "passar férias juntos" poderia ser interpretado como um roteiro apropriado para o relacionamento namorada-namorado. "Eu não fui porque estava ocupado" (linha 6) dissipa a dúvida. Aqui P mostra que analisa essas inferências exatamente assim. Primeiro, ele enfatiza o que nós inferimos em sua descrição original: "Eu não fui". Segundo, ele mostra que este "não fui" é explicável e proporciona sua justificativa: "Porque eu estava ocupado". Assim como no Extrato 6.11 Mary justifica a ausência de seu marido porque "Jeff estava trabalhando", P torna justificável não ter acompanhado sua namorada em suas férias. Nos dois casos, temos relatos que invocam o caráter *rotineiro* dos eventos descritos e, desse modo, funcionam para fazer os relatos constituir *roteiros* que descrevem algum "assunto usual" moralmente aceitável.

Outros elementos tipo roteiros no relato de P podem ser vistos na maneira como ele começa sua resposta à pergunta de C. Observe como estar "preocupado" com a "AIDS" (linha 2) é apropriado para a categoria implicada "paciente", que, nas palavras de C, "veio para um teste de HIV hoje". Quando produzidas como roteiros, as descrições constroem um universo profundamente *moral* de atividades "razoáveis" conduzidas e percebidas por pessoas "razoáveis". Por

(Continua)

* N. de T. No original o autor usa "friend", mantivemos neste trecho do caso, porque o termo *friend* (amigo/amiga) pode levar a uma interpretação dúbia.

Estudo de caso *(Continuação)*

isso, por exemplo, vir hoje para fazer um teste de HIV é não apenas uma atividade "apropriada" se você está "preocupado": é também sensível e razoável, servindo para protegê-lo (contra outras "preocupações") e à comunidade (porque mostra que você está consciente dos riscos de ser contaminado e transmitir HIV).

Entretanto, o relato de P também proporciona uma descrição de um evento que é interpretado em termos de outro *roteiro*. "Ela estava de férias" (linha 3) evoca a categoria "turista", que é interpretada como implicando uma diversão inocente, mas também está associada a outras atividades, como, por exemplo, "romances" de férias, "aventuras" de férias. Como sabemos que férias são uma época em que as inibições morais podem temporariamente desaparecer, a descrição seguinte de comportamento "promíscuo" em potencial é, na verdade, degradada ou pelo menos torna-se compreensível.

"Ela acabou de me dizer (.) que fez sexo com (.) um [Xian] quando estava fora" (linha 9) consiste de uma série de descrições de atividades extremamente implicativas. Fazer "sexo" com uma terceira parte implica "ser infiel". Embora a descrição anterior "em férias" (confirmada pelo nome do local "quando ela estava de férias em...") possa tornar tal descrição compreensível, pode não torná-la desculpável. Como veremos, P envolve-se em um trabalho interpretativo considerável para preservar o *status* moral da namorada de P de uma maneira que não ameace seu *status* como uma pessoa "razoável". "Ela realmente não fez sexo com ele" (linhas 9-10): aqui a descrição detrimental "fazer sexo (com uma terceira parte)" é imediatamente reparada por P. Assim, temos que suspender a categoria implicada "namorada infiel".

Mas esta descrição reparada é ambígua. Por exemplo, vamos interpretar "realmente não fez sexo" como uma descrição física ou social da atividade? "Ela disse que esse sujeito (0,2) isso foi o que ela me contou, que este sujeito (.) a forçou (.) a obrigou, sabe" (linhas 10-11). Está claro por sua próxima elocução de que P está atento a ambiguidade como algo que necessita de mais explicação. Se "ele a forçou... a obrigou", então recebemos uma descrição que implica as categorias estuprador-vítima, onde "vítima" implica a atividade de não dar consentimento.

Então, P reelabora sua categoria original "fez sexo" com suas implicações detrimentais, colocando a ausência de consentimento e assim retirando uma justificativa da acusação de "namorada infiel" e um retorno a uma descrição dos eventos como foram roteirizados.

Entretanto, há mais uma interessante característica na descrição de P, presente em seu prefácio: "Ela disse que esse sujeito (0,2) isso foi o que ela me contou". A história de P sobre os eventos está assim duplamente implicada (tanto em "ela disse" como em "foi o que ela me contou"). Como "isto foi o que ela me contou" serve para reparar "ela disse"?

É possível desfazer a natureza do reparo reconhecendo que, quando alguém oferece um relato cujo desfecho coloca-o em uma luz desfavorável, suspeita-se de que ele organizou sua descrição para se colocar em uma luz mais favorável. Assim, se P houvesse apenas relatado o que sua "namorada" disse sobre o incidente, embora ele estivesse sugerindo ser um "parceiro confiável", podia ser visto como "confiante demais", isto é, um tolo.

Agora vemos que "isto foi o que ela me contou" torna-o uma testemunha astuta, chamando a atenção para o potencial problema de credibilidade com relação ao relato de sua namorada – assim como, no Extrato 6.10, a observação de Salman Rushdie "se pudessem, não cancelariam" funciona para minimizar a credibilidade de uma afirmação relatada. Entretanto, observe que, diferentemente do comentário, P *não* está declarando diretamente que sua namorada deve ser desacreditada. Mas sua história é apresentada como exatamente isso – a história dela, sem implicar que P saiba se é verdadeira ou falsa.

O primor do reparo de P em "isto foi o que ela me contou" é que o coloca sob uma luz favorável (como um observador astuto), embora não fazendo uma acusação direta contra a veracidade da história de sua namorada (uma atividade que nos permitiria vê-lo como um "parceiro desleal"). Isso permite que um ouvinte de sua história acredite ou desacredite no relato de sua namorada e possibilite a ele tirar qualquer conclusão.

A história elegantemente criada por P deixa a cargo do ouvinte decidir que roteiro melhor descreve os "eventos". É a história de uma namorada infiel ou de alguém que foi vergonhosamente atacada? Entretanto, decidimos que P se ajusta ao roteiro de um "parceiro leal", e isso fica esclarecido.

dores da AD acham desconcertante a recusa da AC em se engajar diretamente com o contexto cultural e político (ver Wetherell, 1998). Do mesmo modo, os especialistas da AC questionam a validade de alguns apelos dos pesquisadores da AD a seu próprio sentido de contexto (ver Schegloff, 1997).

A AC ganha mobilizando informações sobre as estruturas da conversação habitual no contexto de transcrições muito detalhadas. Seguindo a AC, Derek Edwards 1995, p. 50) tem requerido uma AD que extraia de Sacks a suposição de que "não há um nível de detalhe audível que possa não ser importante ou tratado como importante pelos participantes conversacionais".

À primeira vista, como sugere Edwards, isto parece representar uma leitura acurada do programa de Sacks. No entanto, como declara Schegloff, na prática, a AD nem sempre tem sido suscetível à relevância de todos os aspectos da conversa para a produção local de sentido. Por exemplo, alguns pesquisadores da AD tratam partículas como "mm" e "uh huh" como "detritos" conversacionais aparentemente carentes de conteúdo semântico, e não como uma contribuição para a substância do que o discurso termina tendo dito" (Schegloff, 1982, p. 74).

Então, para Schegloff (1982, p. 72), a AD ignora um aspecto da AC, tratando a conversa

> como o produto de um único falante e de uma única mente; o ângulo de investigação analítico da conversação não negligencia o fato de que os sistemas de intercâmbio da fala estão envolvidos, em que mais de um coparticipante está presente e é relevante para a conversa, mesmo que apenas um esteja falando.

Entretanto, os estudos de pesquisa baseados na AD proporcionam importantes *insights* para a conversa institucional baseada na pressão dos interesses sociológicos e práticos (como a comunicação médico-paciente e professor-aluno). Do mesmo modo, como a AC, a AD está atenta à incorporação sequencial da conversa – como, por exemplo, nos Extratos 6.7 e 6.8, quando as mudanças de conduta da mãe são interpretadas em termos dos comentários do médico sobre o que ela acabava de dizer.

Cabe ao leitor julgar se qualquer estudo da AD é suscetível às críticas de Schegloff. Na verdade, há algumas evidências no trabalho recente (por exemplo, Potter, 2004) de que pelo menos alguns pesquisadores da AD prestam uma considerável atenção à organização fala-por-fala da conversa. Além disso, não podemos afirmar que as transcrições que não registram detalhes como a duração da pausa sejam necessariamente imperfeitas. Não pode existir uma transcrição perfeita de uma gravação de fita. Tudo depende do que você está tentando fazer na análise, assim como nas considerações práticas que envolvem tempo e recursos.

O Quadro 6.4 apresenta um relato razoavelmente equilibrado das semelhanças e diferenças entre a AC e o estilo de AD, de Potter.

Na minha opinião, Hepburn e Potter (2004) apontam para mais convergência do que divergência entre a AD e a AC. Acima de tudo, é importante que não terminemos em um debate despropositado sobre se um determinado estudo é "realmente" AD ou AC! Na verdade, em alguns casos, a distinção tem mais a ver com o fato de o autor ter seus vínculos disciplinares com, respectivamente, a psicologia ou com a sociologia.



Link

Análise do discurso *on-line*:
www.shu.ac.uk/daol

QUADRO 6.4 AD e AC comparadas

1. *Cognição*: A AD, como a maioria das ACs, é anticognitivista. Ou seja, ela rejeita o objetivo de explicar a ação por referência a estados ou a entidades cognitivas subjacentes.
2. *Entrevistas*: Grande parte do trabalho inicial na AD foi realizado por meio de entrevistas (Billig, 1992; Wetherell e Potter, 1992). A AC tem rejeitado muito as entrevistas como um instrumento de pesquisa (embora elas tenham sido tratadas como um tópico de estudo: ver Rapley, 2004, discutido no Capítulo 4). Essa diferença é menos evidente agora que os pesquisadores do discurso começaram a aceitar algumas das implicações da crítica das entrevistas (por exemplo, em Widdicombe e Wooffitt, 1995). E há um enfoque crescente em materiais naturalísticos.
3. *Recursos*: A análise do discurso tem tido um enfoque nos recursos baseados em práticas e nas próprias práticas. Isto é observado sobretudo no trabalho inicial que estudou os repertórios interpretativos (Potter e Wetherell, 1987). Uma das questões em jogo é até que ponto esses recursos podem ser estudados independentemente das práticas das quais fazem parte. Não há resolução fácil dessa questão. Uma tensão similar é aparente entre o interesse inicial de Sacks na análise de categorização de membro e em sua ênfase posterior na análise sequencial. Em sua introdução às conferências de Sacks (1992), Schegloff sugere que o Sacks posterior é mais coerente e está menos aberto a uma proliferação promíscua de interpretações.
4. *Epistemologia*: A AD tem sido fortemente influenciada pelo trabalho na sociologia do conhecimento científico e tem, com frequência, adotado uma posição relativista em termos metodológicos. A AC tem tendido a assumir uma visão mais contundente da ciência e do conhecimento. Há, com certeza, diferenças aqui, embora elas sejam principalmente no nível da metateoria. É improvável que façam uma diferença importante para a prática da pesquisa. Se se é ou não relativista, há ainda a questão de como fazer uma escolha coerente entre diferentes reivindicações analíticas.

Fonte: Adaptada de Hepburn e Potter, 2004, p. 192-3

6.6 CONCLUSÃO

A última coisa que eu quero fazer é impor a análise da conversação ou a análise do discurso como as únicas maneiras aceitáveis de fazer pesquisa qualitativa. Como já foi dito neste volume, tudo vai depender do problema de pesquisa que está sendo tratado. Além disso, os pesquisadores criteriosos frequentemente vão querer usar uma combinação de métodos.

Entretanto, minha neutralidade benevolente em relação às várias lógicas da pesquisa qualitativa coexiste com um apelo a dois princípios muito fortes. Primeiro, os pesquisadores sempre precisam lidar com as questões analíticas que podem estar ocultas por trás de questões aparentemente precisas de método. Segundo, o interesse da pesquisa qualitativa por um enfoque "profundo" nas atividades das pessoas (ou em representações dessas atividades) não justifica o pensamento piegas ou o uso anedótico de exemplos "impressionantes". Devemos isso a nós mesmos e às nossas observações para gerar dados confiáveis e observações válidas.

Se há um "padrão ouro" para a pesquisa qualitativa, este deve ser apenas o padrão para qualquer boa pesquisa, qualitativa ou quantitativa, de ciência social ou natural. Ou seja, os pesquisadores demonstraram com sucesso por que devemos acreditar neles? E o problema de pesquisa tratado tem significância teórica e/ou prática?

PONTOS PRINCIPAIS

- Se é possível estudar o que as pessoas estão de fato fazendo em situações que *ocorrem naturalmente*, por que deveríamos querer sempre trabalhar com dados *provocados pelo pesquisador*?
- As fitas e as transcrições têm três vantagens claras comparadas com outros tipos de dados qualitativos: as fitas são um registro público; elas podem ser ouvidas novamente e as transcrições po-

dem ser melhoradas; elas preservam as sequências da conversa.

- A AC tenta descrever os métodos das pessoas para produzir interação social regular; identifica os métodos na organização sequencial da interação na conversa.
- A AD estuda o discurso como textos e conversas nas práticas sociais; está particularmente preocupada com a retórica ou com a organização argumentativa.
- As diferenças entre a AC e a AD estão se tornando menores.

LEITURAS RECOMENDADAS

Para uma introdução à AC, ver ten Have (1998); para a AD, ver Potter e Wetherell (1987), Potter (1996a, 2004) e Hepburn e Potter (2004). O trabalho de Sacks sobre a análise da conversação é encontrado em suas conferências reunidas (Sacks, 1992, I e II). Essas conferências estão introduzidas em meu livro *Harvey Sacks: social science and conversation analysis* (1998). Os dados clínicos de diabéticos aqui discutidos são extraídos do meu livro *Communication and medical practice* (1987, p. Cap. 9 e 10).

Exercício 6.1

Esta é uma tarefa destinada a ajudá-lo a se familiarizar com as convenções de transcrição usadas na análise da conversação. Como consequência, você deve começar a entender a lógica de transcrever dessa maneira e conseguir formular perguntas sobre o modo como os falantes estão organizando sua conversa.

Você é solicitado a gravar em fita não mais que cinco minutos de conversa no domínio público. Uma possibilidade é um programa de conversas telefônicas no rádio. Evite usar produções dramáticas roteirizadas porque estas podem não conter as características recorrentes da interação natural (como justaposição ou reparo). Não tente gravar um extrato de televisão, pois o material visual vai complicar tanto a transcrição quanto a análise. Agora, siga os seguintes passos:

1. Tente transcrever sua fita usando as convenções apresentadas no Apêndice ao final do livro. Quando possível, tente alocar as falas para identificar os falantes, mas não se preocupe se não conseguir identificar um determinado falante (coloque "?" no início de uma linha nesses casos).
2. Encoraje um amigo a tentar realizar a mesma tarefa independentemente de você. Depois compare as transcrições e ouça de novo a fita para melhorar sua transcrição.
3. Usando este capítulo como guia, tente identificar em sua transcrição quaisquer características na organização da tarefa (por exemplo, pares de adjacência, organização de preferência, conversa institucional, etc.).

Exercício 6.2

Examine os dois extratos que se seguem (extraídos de Atkinson e Drew, 1979, p. 52 e discutidos em Heritage, 1984, p. 248-9).

1.	A:	Há algo o incomodando ou não?
2.		(1,0)
3.	A:	Sim ou não
4.		(1,5)
5.	A:	Ei?
6.	B:	Não

1. Ch: Temos que cortar es:tes, Mamãe.
2. (1,3)
3. Ch: Não conseguimos, Mamãe
4. (1,5)
5. Ch: Não conseguimos
6. M: Sim

1. Por que Heritage diz que estes extratos demonstram que "os questionadores se preocupam com o fato de suas perguntas serem estruturadas dentro de expectativas normativas que têm implicações sequenciais" (1984, p. 249)? Use o conceito dos "pares de adjacência" em sua resposta.
2. Quais são as consequências de a criança (no segundo extrato) nomear a pessoa a quem sua elocução está endereçada? Por que as crianças podem, com frequência, se engajar nessa nomeação? Use o conceito de "resposta de intimação".

Exercício 6.3

Segue-se um extrato de uma entrevista de aconselhamento de teste de HIV. Leia-o atentamente em termos das transcrições apresentadas no Apêndice no final deste livro.

(SS/2/16: DG)
1. C: Certo. (0,7) Pode pare:cer (0,5) talvez uma pergunta tola, mas se você tivesse
2. HIV como: poderia tê-lo contraído.
3. (1,0)
4. P: Como é?
5. C: Se você estivesse com HIV, como poderia tê-lo contraído.
6. P: Como eu poderia ter contraído.
7. C: Mm=
8. P: =er: Através de se:xo gay.
9. C: Certo:.
10. (0,5)
11. C: [Uh:m:
12. P: [Como eu-exatamente como eu não sei:, (0,5) uh::: eu (.) realmente não sei bem.
13. (.)
14. C: Certo. .hhh Quando você diz através de sexo gay eu quero dizer há quanto tempo
15. você ve:m (0,4) tendo relações com outros rapazes.
16. P: Certo: er:::: (1,0) b-bem (0.3) desde que eu era menino. =Desde que era m- que eu
17. me lem(h)bro(h). .hhhh er::: (1,5) Ma:s (0,4) antes de conseguir meu empre:go (0,3) comecei
18. a ver alguém, (0,4) e foi o único relacionamento por dois anos e meio.
19. C: Mm hm
20. P: E posso dizer que era um relacionamento tumultuado porque: (0,2) eu não era (.)
21. o amante fiel. (.) Nos dois anos e meio.
22. C: Vocês dois [eram infiéis ou você não era
23. P: [er::
24. P: Eu: (0,6) Eu nã:o era. Tenho certeza de que ele e:ra (0,5) er::: (0,2) quer dizer, nós
25. tivemos vários períodos de desentendimen:tos (0,6) er::
26. (0,6)

27. C: Mm hm
29. (1,0)

1. Liste as ferramentas da conversação habitual que C e P usam para monitorar a fala um do outro.
2. De que maneiras C e P produzem sua fala como "institucional"?

Exercício 6.4

(D = médico; M = mãe)
1. D: Parece que em geral você está tendo uma fase difícil
2. M: O temperamento dela é horrível
3. D: Ela com você e você com ela
4. M: Sim. E seu controle da diabetes se foi, seu temperamento toma conta
5. dela

Usando a análise já apresentada nos Extratos 6.7 e 6.8, considere o seguinte:

1. Que *repertórios interpretativos* M e D usam para organizar sua conversa?
2. Como é a interpretação de D, na linha 3, da elocução de M, na linha 2, interpretada como uma acusação?
3. Como a elocução de M nas linhas 4-5 reagem à interpretação de D? É interpretada como uma réplica?
4. Podemos aprender alguma coisa com este extrato sobre:
   (a) A atitude de M em relação à sua filha?
   (b) As suposições culturais sobre a maternidade?

7

Imagens

Objetivos do capítulo

No final deste capítulo, será possível:

- identificar os diferentes tipos de dados visuais;
- entender como a análise das imagens está relacionada a uma estratégia de pesquisa;
- reconhecer três maneiras diferentes de coletar e analisar dados visuais.

No Capítulo 6, consideramos como transcrever e analisar as conversas. Por outro lado, conforme as observações feitas, os registros em áudio não vão nos dizer nada sobre questões interacionais potencialmente relevantes como quem está olhando para quem e sua postura corporal. Do mesmo modo, no Capítulo 5, nós nos concentramos nos textos escritos com a exclusão das imagens que coexistem com as palavras (como na maioria dos anúncios e dos sinais de estrada) e, às vezes, substituem-nas (como nos semáforos).

Até este ponto, o fato de eu evitar (ou menosprezar) as imagens segue uma tendência que ocorre, em grande parte, da pesquisa qualitativa. Como eu apontei no Capítulo 3, até mesmo os etnógrafos que coletam dados de observação têm sido, às vezes, curiosamente relutantes em usar seus olhos e seus ouvidos.

Em defesa desta posição, é, ás vezes, declarado que uma atenção apenas à imagem desvia a atenção dos processos sociais envolvidos na produção da imagem e na recepção da imagem. Por exemplo, Slater (1989) declara que um foco nas imagens usadas nas propagandas tem negligenciado a maneira como essas imagens são moldadas pela lógica econômica e pela organização social do relacionamento entre as agências de propaganda e seus clientes. Um argumento similar está por trás do deslocamento da análise de filmes na década de 1980 das imagens de filmes para o entendimento da lógica da produção do cinema em termos do sistema do estúdio.

Seja qual for a força dos argumentos, talvez nosso enfoque no verbal possa, em parte, refletir algo bem mais mundano. Diferentemente de artistas, arquitetos, engenheiros ou artífices, os pesquisadores acadêmicos aprendem a priorizar os produtos verbais ("anuncie ou morra", como diz o slogan). Então, o que *vemos* é aceito tacitamente, e nosso primeiro pensamento tende a associar a pesquisa social com o que podemos *ler* (textos, estatísticas) ou *ouvir* (entrevistas, conversas).

Entretanto, nossa relutância em considerar o uso de nossos olhos como uma ferramenta de pesquisa aponta para algo mais profundo do que a política acadêmica. Nas sociedades em que a televisão e o cinema são fundamentais para o lazer, há base para se acreditar que, um tanto ironi-

camente, nós nos tornamos preguiçosos com nossos olhos. Talvez nosso apetite aprendido para a "ação" nos tenha cegado para a possibilidade de uma visão mais lenta, mais reflexiva (ver minha discussão de uma apreciação etnográfica dos filmes após o Quadro 3.1).

Seja como for, como descobri à minha própria custa, sente um grupo de estudantes diante de um filme e eles tenderão a desligar seus cérebros e simplesmente a deixar a experiência correr sobre eles. Assim, o resultado provável não será uma análise compacta, mas um estímulo mental pobre.

No entanto, não se trata apenas de reconhecer a importância dos fenômenos visuais. A análise das imagens levanta questões metodológicas e teóricas complexas. Podemos apreciar esse ponto usando um exemplo concreto extraído de Eric Livingston (1987). Livingston nos pede que imaginemos que temos sido solicitados a realizar alguma pesquisa social nas ruas da cidade. Por onde devemos começar? Algumas alternativas estão apresentadas no Quadro 7.1

Como observa Livingston, cada uma destas maneiras diferentes de observar a rua envolve decisões teóricas e metodológicas básicas. De modo superficial, se somos ligados às teorias sociais que enxergam o mundo em termos de correlações entre fatos sociais (pense na demografia ou na macroeconomia), mais provavelmente consideraremos a coleta de estatísticas oficiais (opção 1 no Quadro 7.1). Em contraste, se achamos que significados ou percepções sociais são importantes (como em algumas variedades de sociologia e psicologia), seremos tentados pelo estudo da entrevista (opção 2). Ou se somos antropólogos ou aqueles tipos de sociólogos ou estudiosos do comportamento organizacional que querem observar e/ou registrar o que as pessoas realmente fazem *in situ*, escolheremos as opções 3 ou 4. Todavia, observe os pontos de vista muito diferentes de observação das pessoas que obtemos ao olhar do alto (3), de onde as pessoas parecem formigas formando formas geométricas como cunhas, ou olhar no nível da rua (4), onde o comportamento parece muito mais complexo.

A questão é que nenhum destes dados é mais real ou mais verdadeiro do que os outros. Por exemplo, as pessoas não são realmente mais parecidas com formigas ou com atores complexos. Tudo depende de nossa questão de pesquisa. E as questões de pesquisa são, mesmo sem querer, teoricamente informadas.

Faça o Exercício 7.1 nesse momento



Dica

Tudo isto significa que os dados visuais não são intrinsecamente melhores ou piores do qualquer outro tipo de dado. Precisamos das teorias sociais para nos ajudar a identificar o que é importante no mundo que nos cerca e, então, através da análise, fazer algo.

QUADRO 7.1 Vendo uma rua: possibilidades de dados

1 Estatísticas oficiais (fluxo de tráfego, acidentes)
2 Entrevistas (como as pessoas enfrentam as horas de *rush*)
3 Observação de uma torre (vendo formas geométricas)
4 Observação/vídeo no nível da rua (como as pessoas fazem filas/organizam seus movimentos)

Fonte: Adaptada de Livingston, 1987, p. 21-7

Vou introduzir brevemente algumas teorias usadas para analisar as imagens. Primeiro, no entanto, quero levantar as três questões básicas discutidas neste capítulo:

- Que tipo de dados visuais são usados?
- Que papel os dados visuais desempenham em nossa estratégia de pesquisa?
- Como são analisados os dados visuais?

7.1 TIPOS DE DADOS VISUAIS

Segundo Emmison (2004), é importante distinguir dois tipos de dados visuais:

- os artefatos (fotografias, filmes, anúncios e charges)
- como as pessoas realmente usam o que vêem para andar pelo mundo (por exemplo, pedestres andando pelas movimentadas ruas da cidade, empregados realizando suas tarefas olhando as telas dos PCs, os frequentadores de museus olhando para as obras exibidas, etc.).

7.1.1 Artefatos

Grande parte da história da pesquisa visual está associada com artefatos como fotografias. Amir Marvasti (2004) comenta que, mais de 100 anos atrás, o *American Journal of Sociology* publicou vários artigos que usavam fotos como dados. Entretanto, esse interesse inicial no visual diminuía à medida que a palavra escrita que acompanhava a análise numérica tornava-se o modo dominante da análise sociológica. Como sugere Marvasti: "De certa maneira, números, gráficos e tabelas estatísticos tornaram-se as principais peças das publicações sociológicas profissionais" (2004, p. 67). Entretanto, os antropólogos mantinham seu interesse na fotografia. O estudo de Bateson e Mead (1942) da cultura balinesa justapôs o texto e o visual de uma maneira complementar para que um pudesse melhorar o significado do outro.

Seguindo seus passos, vários sociólogos nas últimas décadas reviveram seu interesse nos artefatos visuais em sua disciplina, especialmente Becker (1981), que segue um estilo de apresentação similar àquele de Bateson e Mead: Goffman (1979), que observa como os papéis e as expectativas de gênero estão refletidos nos anúncios das revistas; Denzin (1991; 1995), que declara que podemos entender e expressar a nós mesmos e a nossos ambientes sociais através dos filmes de Hollywood. Por exemplo, Denzin trata o filme *When Harry Met Sally* [*Harry e Sally – feitos um para o outro*] como um "Guia de Campo para Yuppies Solteiros" (1995, p. 117).

7.1.2 O que as pessoas veem

Emmisson nota que este enfoque nos produtos culturais significava que os pesquisadores tendiam a negligenciar "os lugares e os locais – os reais ambientes ou localidades – em que os humanos conduzem suas vidas" (2004, p. 260). Uma exceção foi o que Heath (2004, p. 267) refere como *análise da interação*, que trabalha com gravações em vídeo das atividades do cotidiano. Por exemplo, estudos importantes sobre como movemos nossos corpos nos espaços sociais foram realizados por Birdwhistell (1970) e Kendon (1990).

Em outras pesquisas, as gravações em vídeo têm sido usadas para examinar a organização *in situ* das ações das atividades sociais na interação face a face. Como declara Heath, isso inclui trabalhar no local do olhar e do gesto na interação cotidiana e estudos da interação humano-computador nos locais de trabalho. Esse tipo de pesquisa, que se baseia na **análise da conversação**, será discutido mais adiante neste capítulo.

Será tratada a seguir a segunda questão: o local dos dados visuais na estratégia de pesquisa.

7.2 ESTRATÉGIAS DE PESQUISA

Convém distinguir três maneiras como os dados visuais têm sido incorporados nessas estratégias:

- como dados quase-experimentais
- como um suplemento aos dados **provocados pelo pesquisador**
- como um **material que ocorre naturalmente** a ser analisado por si mesmo.

7.2.1 Dados quase-experimentais

Às vezes, os pesquisadores geram dados oferecendo uma câmera ou um VCR a um grupo de pessoas e observando como elas a usam. Esse é um tipo de experiência, na medida em que envolve introduzir uma variável nova em um local específico. Por exemplo, mostrando uma série de fotos de um determinado ritual nativo em uma página e o texto relacionado na página oposta, Bateson e Mead (1942) encorajaram seus leitores a ver e ler a história simultaneamente.

Um exemplo mais recente da quase-experiência é o estudo de Sharples e colaboradores (2003) de fotografias feitas por crianças. Nesse estudo, os pesquisadores entregaram câmeras individuais a 180 crianças de três idades diferentes (7, 11 e 15) e lhes pediram que as usassem da maneira que lhes agradasse durante um final de semana. Mais de 4.300 fotos foram geradas, e investigaram-se as seguintes questões:

- Qual é o conteúdo de cada fotografia?
- As pessoas ou os objetos mostrados estavam fazendo pose?
- Quem são as pessoas mostradas?
- Como cada uma dessas características varia dependendo da idade do fotógrafo?

A análise mostrou uma variação importante dependendo da idade da criança. Por exemplo, as crianças de 7 anos tinham uma probabilidade maior de tirar fotografias de brinquedos e outros objetos pertencentes a elas. Também tiraram mais fotografias de seu lar e de sua família. Em contraste, as crianças de 11 anos concentraram-se em fotografias externas e/ou de animais (em geral seus animais de estimação), enquanto as de 15 anos tiraram fotografias sobretudo de seus amigos, em geral do mesmo sexo e, com frequência, em "poses informais e chamativas" (2003, p. 316-17)

Esses experimentos são, muitas vezes, suplementados por tipos mais convencionais de atividade provocada pelo pesquisador. Nesse caso, os pesquisadores acompanharam seu quase-experimento com entrevistas qualitativas com seus fotógrafos infantis.

7.2.2 Suplementos para os dados provocados pelo pesquisador

Sarah Pink escreve sobre "misturar os métodos visuais com outros métodos qualitativos talvez mais estabelecidos" (2004, p. 395). Nessa estratégia, os métodos provocados pelo pesquisador, como as entrevistas, podem ser fotografados ou gravados em vídeo. Pink declara que as entrevistas gravadas em vídeo permitem aos informantes nos contar sobre suas vidas usando não apenas palavras, mas também imagens, gestos e movimentos corporais.

Refletindo sobre seu estudo de entrevista de estudantes solicitados a recordar suas primeiras semanas na universidade, Pink escreve:

> Nessa época, nas culturas ocidentais modernas... fazíamos grande uso de fotografias para contar aos novos amigos sobre nossas famílias e nossas vidas em casa. Entrevistas em vídeo e fotografias são especialmente adequadas para encorajar e regis-

> trar esse tipo de comportamento. As entrevistas visuais permitem aos informantes nos contar sobre suas vidas usando não apenas palavras, mas também imagens, gestos e movimentos corporais. Quando entrevistei informantes em suas casas, eles, com frequência, representaram ou desempenharam algumas ideias ou atividades que queriam expressar, me conduziram e conversaram comigo mostrando-me suas coleções de fotos, as pinturas que tinham em suas paredes, seus enfeites e seus móveis. Assim fazendo, contaram-me histórias sobre eles próprios, sobre suas vidas e suas experiências. (2004, p. 395)

7.2.3 Imagens que ocorrem naturalmente

As duas primeiras estratégias de pesquisa que acabam de ser discutidas representam maneiras interessantes de coletar material visual. Não obstante, elas se deparam com os problemas enfrentados por qualquer pesquisador que trabalha em ambientes artificiais com dados provocados pelo pesquisador (como entrevistas ou quase-experimentos). Em particular, como se conhece a relação (se é que existe alguma) entre o que os sujeitos da pesquisa fazem nesses locais e o que fazem em sua vida cotidiana?

Em contraste, alguns pesquisadores têm empregado os dados que ocorrem naturalmente para tentar entender o elemento visual na interação cotidiana. Por exemplo, Rod Watson descreveu algumas pesquisas que ele realizou com John Lee sobre gravações em vídeo de pessoas em pontos e abrigos de ônibus em um subúrbio de Paris:

> As pessoas formavam um agrupamento no e em torno do abrigo. Chegou um ônibus com o número "16" escrito na sua lateral. Na frente, havia outro "16" e mais o nome do local de destino. Algumas pessoas do agrupamento se auto-selecionaram e dirigiram-se ao ônibus e formaram uma fila para embarcar nele. Outras se "desqualificaram" para esse ônibus, frequentemente recuando para deixar passar aqueles que visivelmente queriam embarcar. O sinal da rota (e destino) do ônibus serviu para "diferenciar" ou para separar aqueles passageiros que queriam embarcar naquele ônibus particular e aqueles que queriam um ônibus para outro destino. Além disso, havia algumas pessoas jovens "perambulando" fora do abrigo durante um tempo considerável sem nenhuma atenção aparente de embarcar em nenhum ônibus, e é discutível se o número no ônibus ajudava a "diferenciar" os "passageiros" em espera em oposição aos "não-passageiros". (1997, p. 92)

Watson sugere que é possível identificar "vários cursos de ação" que variam segundo o modo como essas pessoas reagiram ao número do ônibus. Tais ações incluem:

- pessoas que se incorporaram como parte de uma fila esperando pelo ônibus número 16
- pessoas que mostraram que estavam esperando outros ônibus para locais diferentes, mas que ainda manifestavam um "comportamento de espera"
- pessoas cujas atividades eram aquelas de um expectador que não ia viajar, incluindo os pesquisadores (1997, p. 92).

Somente os dois primeiros grupos exibiram de fato que estavam monitorando os números dos ônibus que se aproximavam. Mesmo assim, antes de embarcarem, alguns passageiros foram vistos perguntando ao motorista ou a outros passageiros que entravam no ônibus, ou consultando uma publicação com horário e descrição das rotas dos ônibus. Como diz Watson:

> Estes cursos de ação resultaram na reformatação da configuração das pessoas dentro e em torno do abrigo de ônibus de uma maneira mais ou menos parecida com os padrões de reformatos de um caleidoscópio. (1997, p. 92)

Seguindo o que aprendemos com Livingston (Tabela 7.1), afirma-se que a abordagem de Watson o leva a interpretar os pedestres como formando formas ou padrões autoconstituídos. Assim, a espera em um ponto de ônibus é analisada como:

> Um... sistema de escolha auto-administrado. Ou seja, a reconfiguração das pessoas no abrigo – por exemplo, a formação de alguns deles em uma fila quando o ônibus chegou, onde antes havia apenas um aglomerado de pessoas esperando – foi sua própria realização colaborativa, textualmente mediada. (1997, p. 93)

A pesquisa de Watson foi baseada na gravação em vídeo de interações que ocorrem naturalmente usando-se uma abordagem **etnometodológica.** Mais adiante neste capítulo vamos observar as abordagens de dados que ocorrem naturalmente derivadas de **análises de conversação.**

O resto deste capítulo dedica-se a explicações e exemplos de três maneiras amplamente usadas de analisar imagens:

- análise de conteúdo
- semiótica
- estudos no local de trabalho.



Dica

Todas as estratégias de pesquisa têm vantagens e desvantagens. Por isso, é importante não se preocupar com o fato de que a estratégia que você adotar poder não conseguir cobrir *todas* as questões. Os pesquisadores experientes simplesmente escolhem uma estratégia que tenha as menores desvantagens ao lidar com seu problema de pesquisa.



Link

"Visual methods in social research", by Marcus Banks:

http://www.soc.surrey.ac.uk/sru/SRU11/SRU11.html

International Visual Sociology Association:

http/sjmc.cla/umn.edu/faculty/schwartz/ivsa

7.3 ANÁLISE DE CONTEÚDO

Esta abordagem foi explicada na Seção 5.2; por isso, o relato que se segue será breve. Amir Marvasti (2004, p. 73) sugere que a análise de conteúdo segue os seguintes passos:

1. Define o problema da pesquisa.
2. Decide onde estará a fonte do material visual.
3. Identifica as categorias ou características que serão o foco de sua pesquisa.
4. Dá amostra dos documentos a partir das fontes previamente definidas.
5. Mede ou conta a ocorrência das categorias preestabelecidas.

Um exemplo da análise de conteúdo das imagens está contida no próximo estudo de caso.

Entretanto, como diz Marvasti (2004, p. 272), a análise de conteúdo dos dados visuais sofre a principal falha de lidar fundamentalmente com o que é visível na superfície – a própria imagem. Como ele diz, isso deixa de fora duas questões importantes:

Estudo de caso

O GÊNERO NAS NOVELAS

Suki Ali (2004, p. 271) sugere que a análise de conteúdo das imagens nas novelas de TV pode responder aos seguintes tipos de perguntas:

- Até que ponto são prevalentes as imagens sexistas de mulheres?
- Com que frequência as mulheres são descritas como mães, trabalhadoras ou objetos sexuais?
- As mulheres mais velhas são menos importantes nas novelas?

- como essas imagens são produzidas (por exemplo, as práticas cotidianas nas estações de TV que produzem ou compram novelas)
- como essas imagens são usadas e/ou recebidas.

Respostas completas a estas questões podem ser proporcionadas por abordagens que estão fora do escopo deste capítulo. Por exemplo, a **etnografia** (discutida no Capítulo 3) examina circunstâncias tais como a maneira como os programas de TV são produzidos e estuda como os programas são recebidos nos lares (por exemplo, quem fica de posse do controle remoto). Em termos da última questão, os levantamentos de audiência quantitativos são também importantes.

Das duas outras abordagens que estamos considerando agora, a análise da conversação pode nos ajudar a entender a recepção das imagens nos estúdios do local de trabalho. Como veremos agora, a **semiótica**, embora não particularmente equipada para examinar como as imagens visuais são recebidas, oferece uma maneira valiosa de entendimento dos mecanismos por meio dos quais as imagens produzem um significado particular e o faz de uma maneira mais sofisticada do que a análise de conteúdo.

7.4 SEMIÓTICA

Uma das dificuldades de se trabalhar com imagens é a variedade de tradições teóricas complexas disponíveis. Uma tradição que tem sido usada com um efeito considerável nesta área está interessada na análise dos sistemas de sinais, agora chamada *semiótica*. A semiótica foi brevemente discutida no Capítulo 6, no contexto dos sistemas de narração, na literatura e em outros locais.

Semiótica é a ciência dos "sinais". Ela mostra como os sinais relacionam-se um com o outro para criar e excluir significados específicos. A semiótica surgiu nos primeiros anos do século passado, a partir das conferências do linguista suíço Ferdinand de Saussure (ver Culler, 1976; Hawkes, 1977).

Para entender o que Saussure estava dizendo (como no caso de Harvey Sacks, a maior parte da obra de Saussure só está disponível nas transcrições de suas conferências), precisamos saber um pouco sobre os interesses dos linguistas.

Antes do século XX, os linguistas encaravam a linguagem como um agregado de unidades (palavras), cada qual com um significado separado ligado a ela (Stubbs, 1981). A pesquisa linguística era principalmente *etimológica*, isto é, concentrava-se

nas mudanças históricas dos significados das palavras.

No início do século XX, Saussure revolucionou essa abordagem. Hawkes (1977) identificou os dois aspectos fundamentais da reforma da pesquisa linguística de Saussure:

1. Sua rejeição de uma visão substantiva da linguagem – interessada na correspondência entre as palavras individuais e seus significados – em favor de uma visão relacional, enfatizando o sistema de relações entre as palavras como a fonte de significado.
2. Seu deslocamento da **análise diacrônica** ou histórica para uma análise do funcionamento presente da linguagem (uma **análise sincrônica**). Não importa que mudança recente uma linguagem tenha sofrido, ela permanece, em qualquer ponto do tempo, um sistema completo. Como diz Hawkes: "Cada linguagem tem uma existência totalmente válida aparte sua história como um sistema de sons emitidos dos lábios daqueles que a falam agora" (1977, p. 20).

Saussure faz uma distinção entre a *linguagem* e a *fala*. Precisamos distinguir o sistema de linguagem (em francês, *langue*) dos atos da fala real (*parole*) que qualquer falante realmente profere. Estes últimos não são determinados pela linguagem, que só proporciona o sistema de elementos em termos dos quais a fala ocorre.

Saussure usa a analogia de um jogo de xadrez para explicar isso. As regras e as convenções do xadrez constituem uma linguagem (*langue*) dentro da qual ocorrem os movimentos reais (*parole*). Para Saussure, o principal interesse do linguista não é descrever a *parole*, mas estabelecer os elementos e suas regras de combinação que, juntas, constituem o sistema linguístico.

Tendo identificado *la langue* como o interesse da linguística, Saussure agora declara que a linguagem é comparável a outras instituições sociais, como sistemas de escrita, ritos simbólicos e sistemas de sinais para surdos. Todas essas instituições são sistemas de sinais e podem ser estudadas sistematicamente: Saussure chama essa ciência de sinais de semiologia (do grego *semeion* = "sinal"). Escritores posteriores usam a mesma raiz para descrever tal método como *semiótica*.

Os sinais têm quatro características, conforme apresentado no Quadro 7.2.

O enfoque de Saussure na linguagem pode fazê-lo ponderar por que seu trabalho está incluído neste capítulo. Um exem-

QUADRO 7.2 Quatro características dos sinais

1. Os sinais unem uma imagem ou uma palavra (o "significante") e um conceito (o "significado"). Por exemplo, em um sinal de estrada, uma figura de um veado é um significante, e "atenção, animais na área" é o significado.
2. Os sinais não são entidades autônomas: eles derivam seu significado apenas de seu lugar dentro de um sistema de sinais. O que constitui um sinal linguístico é apenas sua diferença de outros sinais (assim, a cor vermelha é apenas algo que não é verde, azul, laranja, etc.).
3. O sinal linguístico é *arbitrário* ou não-motivado. Isso, segundo Saussure, significa que o sinal "não tem conexão natural com o significado" (1974, p. 69). Linguagens diferentes apenas usam termos diferentes para os conceitos. Na verdade, eles podem gerar seus próprios conceitos: pense, por exemplo, em como é difícil traduzir um jogo para outra cultura em que, porque o jogo não é jogado ali, eles carecem dos termos relevantes.
4. Os sinais podem ser reunidos através de dois caminhos principais. Primeiro, há possibilidades combinatórias (por exemplo, a ordem de um serviço religioso ou os prefixos e sufixos que podem ser ligados a um nome: "amigo" pode se tornar "amizade", "amigável", "amigavelmente", etc.). Saussure chama esses padrões de combinações de *relações sintagmáticas*. Segundo, há propriedades contrastantes (por exemplo, escolha de um hino em vez de outro em um serviço religioso; dizer "sim" ou "não"). Aqui a escolha de um termo exclui necessariamente o outro. Saussure chama estas relações mutuamente exclusivas de *oposições paradigmáticas*.

plo visual deve ajudar a mostrar a relevância de olhar para as imagens nos termos do que Saussure afirma sobre os sinais. Pense nos semáforos:

- Eles unem conceitos ("pare", "siga") com imagens ("vermelho", "verde").
- Estas imagens não são autônomas: o vermelho é identificável pelo fato de não ser verde, e vice-versa.
- As luzes do semáforo não têm conexão natural com o que significam: o vermelho simplesmente passou a significar "pare" e o verde a significar "siga".
- As luzes do semáforo expressam *relações sintagmáticas* (a ordem em que as luzes do semáforo podem mudar, do vermelho para o verde e de volta novamente ao vermelho, mas é muito mais complicado nos países onde há também uma luz amarela).
- As luzes do semáforo são também interpretadas por meio de *oposições paradigmáticas*: imagine o caos criado se o vermelho e o verde acendessem simultaneamente!

Isto significa que os sinais derivam seu significado apenas de suas relações com – e de suas diferenças de – outros sinais. Isto implica ainda que o significado dos sinais não pode ser finalmente fixado. É sempre possível estender a cadeia significadora.

Faça o Exercício 7.2 nesse momento

Emmison e McHoul nos proporcionam uma maneira de pensar sobre o interjogo entre as palavras e as imagens nas charges. Como eles iriam reconhecer, podemos aplicar sua abordagem ao modo como o mundo é representado em uma ampla série de produtos da mídia (ver minha discussão das manchetes de jornal e

Estudo de caso

AS CHARGES COMO SISTEMAS DE SINAIS

Michael Emmison e Alec McHoul (1987) reuniram um conjunto de charges sobre questões econômicas que apareceram em jornais e revistas de língua inglesa entre mais ou menos 1920 e 1980 (ver também Emmison e Smith, 2000, p. 86-90). Segundo suas análises, descobriu-se que há pelo menos três fases no modo como "a economia" é representada.

1. Antes da década de 1930, "economia" refere-se apenas à noção clássica de "economizar" através do corte de gastos desnecessários.
2. Na década de 1930, as ideias keynesianas sobre uma estrutura econômica nacional, capaz de ser modificada por intervenção do governo, começa a ser representada. Assim, uma charge contemporânea mostra o "colapso econômico" como uma figura meio-fantasma, meio-espantalho, enquanto um Papai Noel garboso rejeita o colapso com um aceno de mão. Pela primeira vez, a "economia" torna-se incorporada (como uma pessoa doente), e são sugeridas soluções coletivas para os problemas econômicos (Papai Noel distribuindo presentes via os gastos do governo).
3. Na década de 1940, a economia é entendida como um ser totalmente coletivo, incorporado. Com frequência, as charges desse período usam animais para representar tanto a economia quanto a política econômica. Uma charge descreve a economia como um monstro marinho. Outra mostra o Orçamento como uma caixa de serpentes encantada por um ministro da fazenda.

das colunas de correio sentimental nas Seções 5.5.2 e 5.5.3).

A semiótica continua a proporcionar um aparato vital para a análise de textos – tanto verbais quanto visuais. Por exemplo, a análise influente de Vladimir Propp da organização narrativa de histórias de fadas (ver Seção 5.3) baseia-se claramente no conceito de Saussure da organização *sincrônica* dos sistemas de sinais.

Trinta anos depois de Propp, o escritor francês Roland Barthes também acompanhou Saussure declarando que a semiótica era uma ciência das *diferenças* – concentrada, como a economia, no *valor* dos diferentes elementos em relação um ao outro. Para ilustrar este ponto, Barthes (1967) usa um exemplo visual extraído de uma das conferências de Saussure.

Pense em uma folha de papel. Imagine que cortamos esse papel em várias formas. Cada forma tem um "valor" em relação às outras (por exemplo, é maior ou menor do que elas); também há uma frente e um verso.

Se imaginarmos que a folha de papel corresponde a um sistema de sinais (linguagem), a tarefa da semiótica é descobrir como as diferentes formas (sinais) em que ela é cortada estabelecem um conjunto particular de significados. Isto significa que devemos observar qualquer sistema de sinal "de dentro para fora", usando um corpo finito de formas. Como diz Barthes (1967, p. 96-7):

> [devemos não] acrescentar nada a ele [o corpo] no decorrer da pesquisa, [devemos] esgotá-lo completamente através da análise, cada fato incluído no corpo tendo de ser encontrado no sistema.

No entanto, como muitos pesquisadores posteriores, Barthes é crítico em relação à insistência de Saussure (começada a estudar na **antropologia estrutural**) de que devemos nos concentrar apenas nos sistemas de sinais (o que Saussure chamava de *langue*), e não em como os sinais são realmente usados (*parole*).

Para Barthes, o modo como os sinais são realmente usados (*parole*) não é o tipo de domínio trivial, psicológico, que Saussure indicou. Para Barthes e para a maioria dos semióticos posteriores, o trabalho dos sinais não é redutível à mecânica de um dado sistema de sinais. Na verdade, o modo como os sinais são, na verdade, usados põe em jogo e potencialmente desafia (assim como mantém) os códigos da linguagem.

Alguns exemplos podem ajudar a explicar isso. Seguindo Saussure, as cores são *relacionais* – constituídas por suas diferenças. Por isso o vermelho não é laranja (ou qualquer outra cor). Agora pense na maneira como alguns grandes artistas usam as palhetas que nos fazem repensar o modo como determinadas cores se situam em relação a outras. Embora o espectro de cores seja fixado, a *relação* entre determinadas cores pode ser rearticulada infinitamente.

Entretanto, este processo não é limitado à estética. Pense no potencial simbólico de um *slogan* de propaganda de preços baixos de uma linha aérea na década de 1980: "Companhia Aérea Popular". Aqui, o significante "Popular" está sendo usado para significar que voar é direito de todos. Só temos que comparar o *slogan* "Companhia Aérea Popular" com o termo "República Popular" (ainda usado para descrever a China) para ver que o modo como os sinais são articulados um com o outro não é um assunto trivial. E, é claro, esses exemplos refletem apenas parte da miríade de conexões que têm sido feitas entre os elementos.

Faça o Exercício 7.3 nesse momento

O uso de "nacionalismo" e "patriotismo" enfatiza as implicações políticas de

como os sinais são articulados um com o outro e aprimora alguns conceitos um pouco desguarnecidos e abstratos de Saussure. O que Saussure chamou de visão *relacional* da linguagem mostra como o nacionalismo só adquire um significado com relação a outros termos: daí o sucesso dos nazistas em identificar uma relação entre nacionalismo ou patriotismo e fascismo (por exemplo, o Nacional Socialismo). Em contrapartida, como mostrou Laclau (1981), durante a Segunda Guerra Mundial, os políticos italianos comunistas apelaram com sucesso aos vínculos aparentemente indissolúveis entre ser um italiano patriota e apoiar um partido oposto aos alemães.

Como os termos não têm significado fixado derivado de seu uso passado, os políticos populistas vão tentar incorporar sinais populares (como "patriotismo") em seu vocabulário. Pense, por exemplo, no poder do nome dos pronunciamentos anticomunistas do Senador McCarthy no início da década de 1950: o *Un-American* Activities Committee [Comitê de Atividades Não-Americanas].

Seguindo Saussure, estes exemplos mostram que o significado de um sinal nunca é totalmente fixado. Entretanto, a insistência de Saussure no caráter "arbitrário" de qualquer sinal não precisa significar que devemos segui-lo menosprezando o modo criativo em que os sinais podem ser usados para estabelecer um conjunto estimado de significados.

Deixe-me apresentar-lhe um famoso exemplo *visual* de como os sinais são usados assim.

A identificação de Barthes do analista semiótico como um "leitor de mitos" tem uma impressiva estirpe intelectual. No século XIX, Karl Marx sugeriu que tratássemos os manuais de economia política não como tratados acadêmicos desapaixona-

Estudo de caso

O SOLDADO COLONIAL

Roland Barthes (1973) discute uma fotografia em uma revista francesa tirada na época em que a França ainda possuía um império africano. A foto mostra um homem negro usando o uniforme do exército francês. Este homem é retratado saudando a bandeira nacional francesa.

Para entender as camadas de significado que podemos perceber nesta imagem, Barthes (1967, p. 89ff) introduz o conceito de *denotação*. Denotação, segundo Barthes, é o significado de superfície dos sinais. Nesses termos, observamos o sinal da saudação, formado entre o movimento do braço do soldado e a bandeira na qual seu olhar está fixado, e o sinal da cor (o "preto" sendo escolhido pela oposição *paradigmática* às cores primárias).

Entretanto, Barthes nos diz que nesta imagem é encontrado um nível de significado mais profundo. O sinal como um todo conota a participação livre dos povos "súditos" no império francês. Nesse nível, o significado de superfície é usado para significar um sistema de *conotação*. O sistema inconscientemente informa o espectador sobre o que implica o significado de superfície da imagem – a naturalidade e, sendo assim, a inquestionalidade do imperialismo francês.

Barthes declara ter identificado como esta imagem atua para sustentar o que ele chama de um "mito" (na verdade, seu livro de ensaios sobre diferentes imagens chama-se *Mitologias*). Concebido como uma "narrativa" (ver Seção 5.3), o mito recriado na imagem é, para Barthes, "verdadeiro" porque expressa uma ideologia realmente usada para sustentar o imperalismo francês. Mas é também "falso" porque oculta um sistema particular de conotação.

dos, mas como "histórias de aventura". E, como vimos, no século XX, Saussure, seguido pela antropologia estrutural, exibiu a urgência estruturalista de localizar "estruturas profundas" por trás de determinados sinais.

Entretanto, como o próprio Barthes mais tarde reconheceria, essas manobras têm pelo menos duas limitações:

1. Olhando por trás e por baixo dos sinais, eles não analisam adequadamente os trabalhos internos complexos das relações entre os sinais.
2. Os relatos de estruturas ou "mitos" subjacentes criam a ilusão de um analista onisciente que, de algum modo, permanece fora dos sistemas de sinais.

O trabalho posterior de Barthes foi uma tentativa de retratar grande parte de sua posição em *Mitologias*. Em sua coleção de ensaios chamada *Image, Music, Text* (Barthes, 1977), o conceito de "mito" desaparece. É substituído por uma insistência no que Barthes chama "um jogo de significantes". Se há qualquer coisa "ideológica" com respeito aos sinais, Barthes agora descobre que não está no contraste irônico entre "aparência" e "realidade", mas onde este jogo de significantes potencialmente "indefinido" é concluído ou encerrado. A posição posterior de Barthes foi importante na emergência do **pós-modernismo** e de seu tratamento da significação como um pastiche de elementos incertos e mutáveis.



Link

"Semiotics for beginners", por David Chandler:

http://www.aber.ac.uk/media/Documents/S4B/semiotic.html

O resto deste capítulo trata de um relato de pesquisa sobre imagens extraído de uma tradição muito diferente: a análise da conversação.

7.5 ESTUDOS NO LOCAL DE TRABALHO

Na Seção 6.3, esbocei a abordagem da análise da conversação (AC). Como foi comentado ali, a AC envolve a gravação e a transcrição detalhada da conversa a fim de se analisar como os participantes se orientam para a organização sequencial das falas. Desde a década de 1980, o uso de filmadoras de vídeo tem permitido que os pesquisadores influenciados pela **etnometodologia** e pela AC analisem características como o olhar e os movimentos do corpo e vejam como elas estão ligadas à conversa e a outras ações.

A análise da conversa em ambientes organizacionais ("conversa institucional") tornou-se cada vez mais importante na AC. Essa abordagem tornou-se conhecida como estudos no local de trabalho. Como declara Christian Heath, os estudos no local de trabalho têm realizado o programa dos primeiros etnógrafos (a **Escola de Chicago** e seus seguidores do pós-guerra, como Everett Hughes e Howard Becker) e ao mesmo tempo usado métodos que, até as últimas décadas, eram indisponíveis ou desconhecidos. Como diz Heath:

> Na sociologia, os recursos conceituais e teóricos que têm informado um corpo substancial de trabalho etnográfico rico desde a década de 1950 não se prestam de imediato à análise dos detalhes das ações e atividades sociais capturadas em vídeo. Em contraste, a etnometodologia e a análise da conversação, com seu compromisso com a organização *in situ* local da conduta humana e com seu interesse em levar a sério a conversa e a interação, como tópicos em si importantes, pro-

> porcionam uma orientação analítica que tira vantagem das oportunidades proporcionadas através do vídeo. (2004, p. 273)

No local de trabalho, o programa da conversa institucional tem prestado muita atenção ao modo como as pessoas usam as informações nas telas de computador. Por exemplo, Zimmerman (1992) mostrou as consequências não-intencionadas do uso dos PCs nos centros de chamadas de emergência. Em particular, os chamadores podem ficar confusos pelo silêncio em seu fone, enquanto, sem o conhecimento deles, o operador está digitando no teclado de seu computador.

Como Heath (2004) demonstra, o uso crescente dos PC pelos clínicos gerais tem tido também um impacto inesperado em sua comunicação com os pacientes. Para entender isso melhor, precisamos ver como Heath usou seus vídeos de consultas médicas para examinar como médicos e pacientes organizam seu olhar. Descobre-se que até mesmo o simples ato de escrever uma prescrição tem consequências interacionais importantes.

7.5.1 Comunicação com os pacientes: o corpo em ação

Heath (2004) discute uma consulta médica com uma paciente queixando-se de dor no joelho. Próximo ao fim da consulta, o médico começa a preparar uma prescrição. Quando começa a escrever, a paciente, que ainda está de pé após o exame físico, começa a contar uma história.

O Extrato 7.1 mostra como ela conta sua história. Suas palavras são transcritas usando-se as convenções da AC explicadas no Apêndice no final do livro. Entretanto, o Extrato 7.1 mostra os movimentos corporais de ambos e a direção do olhar dos participantes (marcada como "para cima" ou "para baixo").

Extrato 7.1 (Heath, 2004, p. 274, fragmento 1, adaptado)

```
      anda
      cima baixo cima  baixo cima
      baixo cima  baixo
P:    Eu estava subindo os degraus as:sim
      foi o que eu senti toda a subida
Dr:   escreve a   olha para  olha para as
      balança a cabeça
      prescrição   a face de P
      pernas de P e sorri
```

Eis como Heath descreve este extrato:

> À medida que a paciente inicia a descrição das dificuldades que teve para subir as escadas na Debenhams, ela começa a andar para cima e para baixo na sala, ilustrando os problemas que experimentou. Mais particularmente, ela coloca sua mão na mesa do médico e, equilibrando seu peso, mostra a maneira como ela distorceu o movimento de seu quadril e de sua perna para realmente subir as escadas. Os movimentos dão sentido à fala que acompanham. Eles lucidamente revelam os problemas que ela experimentou e proporcionam um quadro vivo do sofrimento que ela passou. A história aponta para as dificuldades e apresenta uma estrutura em que os movimentos incorporam, de modo literal, as dificuldades e o sofrimento da paciente. (2004, p. 274)

Entretanto, como observa Heath, não devemos tratar estes movimentos como simplesmente tendo a ver com a própria paciente. Acontece que P tem um problema: como encorajar o médico a olhar para ela enquanto escuta sua história, pois, quando este extrato se inicia, o médico está olhando para baixo enquanto escreve a prescrição. No fim, no entanto, ele está olhando para a paciente. Como comenta Heath:

> O sucesso da paciente em encorajar o médico a olhar sua demonstração e assim perceber a relevância sequencial da história deriva das maneiras em que ela planeja sua conduta corporal.
>
> Quando ela começa a subir pela segunda vez, movimenta seus quadris na direção do médico. Em particular, vira seus quadris na direção do campo visual dele, uma área a meio caminho entre o bloco de prescrição e o rosto do médico. Assim que seus quadris movem-se na direção dele, o médico olha para cima, voltando o rosto para a paciente. O movimento da paciente, um componente da demonstração geral, engendra a reorientação pelo médico, encorajando-o a abandonar a prescrição temporariamente e transformar o modo como ele está participando da narração da história.
>
> Ao virar o rosto para a paciente, ele a percebe olhando para suas próprias pernas enquanto fala "assim". Ele olha para baixo e observa seu desempenho dramático enquanto ela anda para cima e para baixo. E, quando ela termina sua demonstração com um "terrivelmente" e o médico diz "sim", "sim", e balança a cabeça, a paciente transforma com sucesso a participação do médico e o faz temporariamente abandonar sua atividade atual para testemunhar as dificuldades que ela experimentou para subir os degraus na Debenhams. (2004, p. 276-7).

Incluindo os dados de vídeo em sua análise, Heath revelou elegantemente o interjogo entre as palavras, o olhar e os movimentos corporais. Como ele diz, a conduta corporal de P é tanto "parte da sua história" quanto funcional para conseguir captar o olhar do médico e assim conseguir "estabelecer uma audiência para seu desempenho e, desse modo, conseguir o sentido e a significância sequencial da história" (2004, p. 277). Agora que as atividades dos médicos incluem não apenas escrever prescrições, mas também, como os operadores de telefone do serviço de emergência de Zimmerman, olhar para as telas de seus PCs, a maneira de Heath lidar com os elementos visuais da conduta não poderia ser mais relevante.

7.5.2 Comunicação com um fotocopiador

Como Heath, Lucy Suchman (1987) está interessada na interação entre as pessoas e as máquinas. Entretanto, nesse caso, a comunicação não é mediada por um chamador ou por um cliente. Em vez disso, ela usa o exemplo de um sistema baseado em computador anexado a uma fotocopiadora e destinado a instruir o usuário na operação da fotocopiadora.

Suchman concentra-se em como as regras funcionam na interação humano-computador. Ela se baseia no relato de Gladwin (1964) dos métodos de navegação de uma tribo do sudeste asiático, os trukese. Eles não têm a teoria de navegação ocidental "racional": em vez disso, navegam via vários métodos *ad hoc* (por exemplo, reagindo ao vento, às ondas, às estrelas, às nuvens, etc.). Suchman indaga até que ponto é real o contraste entre os métodos de navegação dos ocidentais e dos trukese. As teorias e os planos não *determinam* as ações dos navegadores ocidentais ou trukeses. Em vez disso, os navegadores ocidentais *invocam* um plano quando solicitados a considerar sua navegação que, inevitavelmente, depende de métodos *ad hoc* (por exemplo, considerando desastres como o vazamento de óleo do *Exxon Valdez*, no Alasca).

Isto cria um problema nos sistemas de inteligência artificial, que são

> construídos em um modelo de planejamento da ação humana. O mo-

> delo trata um plano como algo localizado na cabeça do ator, que direciona seu comportamento. (1987, p. 3)

Como observa Suchman, os planos não determinam a ação nem a reconstrói inteiramente. Assim, ela declara que "os artefatos construídos baseados no modelo de planejamento confundem os *planos* com as *ações situadas*" e propõem "uma visão dos planos como formulações de condições e consequências antecedentes que respondem pelas ações de uma maneira plausível" (1987, p. 3). Em contrapartida, ela sugere que a navegação bem-sucedida dos trukese mostra que "a coerência da ação situada está ligada de maneiras essenciais não às... regras convencionais, mas a interações locais contingentes às circunstâncias particulares do ator" (1987, p. 27-8).

Isto implica que, ao projetar computadores que interagem com humanos, o sistema de comunicação "deve incorporar uma sensibilidade às circunstâncias e aos recursos locais para a solução de problemas de entendimento que inevitavelmente surgem" (1987, p. 28). Isto vai significar que: "Em vez de buscar uma estrutura que não varie entre as situações, buscamos os processos em que circunstâncias particulares e singularmente constituídas são sempre interpretadas de modo a tornar o significado compartilhado e a ação justificável em termos racionais" (1987, p. 67).

Há uma base metodológica por trás do foco de Suchman nos "processos [de]... interpretação sistemática" que vale a pena ser notada. Embora não tenhamos reproduzido seus dados aqui, como Zimmerman e Heath, sua análise está interessada na organização sequencial da interação verbal e não-verbal.

Os dados de Suchman derivam de vídeos de quatro sessões, cada uma com mais de uma hora, envolvendo usuários de primeira vez do "sistema especialista". Em cada sessão, dois novatos trabalharam em pares. Ela está particularmente interessada em como surgem e são resolvidos os "problemas" interacionais.

No estudo de Suchman, o computador usado na fotocopiadora "projeta o curso das ações do usuário como a representação de um *plano* para fazer o trabalho e depois usa o suposto plano como o contexto relevante para a interpretação da ação" (1987, p. 99, ênfase minha).

Entretanto, o problema é que os "planos" têm um *status* diferente para computadores e usuários:

> Embora o plano [projeto] *determine* diretamente o comportamento do sistema, é requerido que o usuário *descubra* o plano, como a significância prescritiva e descritiva de uma série de instruções de procedimento. (1987, p. 101, ênfase minha)

Isto é mostrado modelo de Suchman de como se supõe que o computador "instrua" um usuário, como está explícito no Quadro 7.3.

Apesar desse modelo racional, grande parte do comportamento do usuário está indisponível para o sistema, por exemplo,

QUADRO 7.3 A sequência interacional básica

1. A máquina apresenta a instrução
   O usuário lê a instrução, interpreta os referentes e as descrições da ação.
2. O usuário inicia a ação
   O projeto supõe que a ação significa que o usuário entendeu a instrução.
3. A máquina apresenta a instrução seguinte

Fonte: Baseada em Suchman, 1987, p. 107

"o trabalho real de localização dos referentes e a interpretação das descrições da ação" (1987, p. 107). Isto significa que, se uma instrução for *mal-entendida* pelo usuário, o erro passará despercebido.

Previsivelmente, o estudo de Suchman revela muitos conflitos entre as suposições do projeto (SP) incorporadas na máquina e as suposições do usuário (SU). Alguns exemplos estão apresentados no Quadro 7.4.

Como mostra o Quadro 7.4, uma ação defeituosa passa despercebida no ponto em que ela ocorre, isso porque "o que está disponível para o sistema é apenas o efeito da ação, e esse efeito satisfaz as exigências para a próxima instrução" (1987, p. 167).

Como consequência, embora, do ponto de vista do projeto, os usuários tenham conseguido exatamente o que queriam, não é assim que, na verdade, percebem sua situação. Devido aos tipos de conflitos entre as suposições dos projetistas e dos usuários, Suchman conclui que os usuários, com frequência, não conseguem o que querem da fotocopiadora:

> Devido às restrições no acesso da máquina à situação da investigação do usuário, as brechas no entendimento disso para a interação face a face seriam triviais em termos da detecção e do reparo tornarem-se "fatais" para a comunicação humano-máquina. (1987, p. 170)

Como muitos estudos interessados na mecânica de nossa interação com os objetos que nos cercam, os achados de Suchman são ricos, tanto do ponto de vista analítico quanto prático. Entre as implicações práticas de seu estudo, podemos notar que:

- Ele revela o caráter da tomada de decisão prática de uma maneira relevante para o projeto dos sistemas especialistas.
- Sugere o papel construtivo dos problemas dos usuários no projeto do sistema, isto é, que os problemas surgem não por partirem de um plano, mas nas contingências situadas da ação. Ela observa como esses sistemas buscam não eliminar os erros do usuário, mas "torná-los acessíveis ao estudante e, portanto, instrutivos" (1987, p. 184).

O trabalho de Suchman é importante porque usa gravações em vídeo para se concentrar na mecânica precisa da interação institucional. Em particular, Suchman, seguindo um princípio da AC, começa usando a interação do cotidiano como uma base e depois vê até onde a interação humano-computador se distancia dela. Isso signifi-

QUADRO 7.4 Suposições do projeto (SP) e suposições do usuário (SU)

SP	Trata a pergunta "e agora?" como uma solicitação para o próximo passo – tratado pela apresentação da próxima instrução.
SU	Pode perguntar "e agora?", às vezes, para saber como abortar ou reparar uma atividade (por exemplo, quando apenas uma fotocópia é obtida em vez das cinco desejadas).
SP	Repete as instruções (a) quando a tarefa precisa ser repetida ou (b) quando a ação do usuário em resposta à instrução é um erro, como retornar o sistema a um estado anterior ao da instrução que está sendo dada (um *loop*)
SU	No caso de instruções repetidas, (b) *não* ocorre na interação humana. Em vez disso, a repetição de uma instrução indica que a ação realizada em resposta à instrução de alguma maneira falha em satisfazer sua intenção e precisa ser remediada.
SP	Os usuários seguirão instruções; quando não o fizerem, isto será detectado pela máquina.
SU	Alguém pode, às vezes, ignorar as instruções devido a preconcepções sobre o que é apropriado, baseado em sua experiência anterior.

Fonte: Baseada em Suchman, 1987, p. 148-67

ca que seu trabalho evita partir da suposição sensata de que há uma ordem organizacional ou institucional estável separada da interação do cotidiano. A mesma abordagem é usada em meu exemplo final dos estudos no local de trabalho na Seção 7.5.3.

Faça o Exercício 7.4 nesse momento

7.5.3 Trabalho de equipe nas salas de controle do Metrô de Londres

Christian Heath e Paul Luff (2000) estudaram vídeos do trabalho de uma equipe em uma sala de controle que supervisiona a Linha Bakerloo do Metrô de Londres. Entre 4 e 6 membros da equipe trabalham ali supervisionando o movimento do tráfego e lidando com problemas e dificuldades quando estes surgem. Heath e Luff declararam que a flexibilidade e o caráter emergente das atividades da equipe são bem mais complexas e interacionalmente coordenadas do que poderiam ser prescritas em termos formais nos documentos ou manuais de treinamento.

A sala de controle da linha, em geral, abriga um controlador de linha, que coordena seu andamento cotidiano; um assistente de informação divisional (AID), cujas responsabilidades incluem proporcionar informações aos passageiros através de um sistema de atendimento ao público e comunicação com os administradores da estação; dois assistentes de sinal, que supervisionam a operação do sistema de sinalização na parte mais movimentada da linha. Para mostrar como a equipe de controle trabalha, será narrado um episódio discutido por Heath e Luff (2000, p. 108ff). Ele acontece durante uma crise de pouca importância quando, durante algumas horas, o pessoal da sala de controle teve de lidar com um fechamento de estação, um incêndio em um trem, uma falha mecânica e um condutor ausente. Esses problemas fizeram com que dois controladores (Ci e Cii) ficassem envolvidos na administração do tráfego. Os problemas também fizeram com que o pessoal da sala de controle, incluindo os assistentes de sinal (Si e Sii), perdessem a localização de alguns trens e estivessem tentando manter um serviço adequado sem considerar o horário e os tempos de corrida programados.

O Extrato 7.2 tem início aproximadamente 15 segundos antes da solicitação do Cii ao AID. O Cii está tendo uma discussão acalorada com seu colega Ci sobre a falha de um sinaleiro (localizado fora da sala de controle de linha) em realizar várias mudanças nos tempos de corrida dos trens. Durante essa discussão, o telefone toca. Cii levanta o fone, mas demora a responder a chamada até surgir um momento oportuno na discussão. Quando seu colega diz "Ora, vá se danar" (Fotograma 4), Cii atende a chamada.

A chamada informa Cii das dificuldades em Oxford Circus. Cii então agarra o fone do rádio, através do qual ele tenta três vezes contatar o condutor. Enquanto Cii está tentando intervir, o AID e o assistente de sinal Si estão tentando identificar o trem em Baker Street. O AID muda o monitor do CCTV para Baker Street South e tenta ler o número da frente do trem quando ele entra na plataforma. O AID diz "todos os doi::s", e Si volta à sua própria mesa, gritando o número para seu colega assistente de sinal Sii, que repete "dois dois dois" (Fotogramas 5, 6 e 7).

Heath e Luff observam que pelo menos duas atividades paralelas e independentes estão ocorrendo agora. Cii está tentando liberar o impedimento em Oxford Circus; o AID, os assistentes de sinal e o Ci estão, de várias maneiras, preocupados com o número do trem em Baker Street.

Quando o AID diz "todos os doi::s", ele passa o monitor do CCTV (que está mostrando Baker Street) para o diagrama de linha fixa. O alinhamento do olhar de

Extrato 7.2

Ci Cii AID Si

Fotograma 1

Ci: Como ele pode ter feito isso
se pegou o único

(na sua vez)
(0,4)

Fotograma 2

Cii: disse que (não fez) e
então trocaram de lugar
atrás do (Beeb)
(0,5)

Ci: Bem (.) eu falei com
Mickey (.) Knight e

eu dissemos
(então) por que
você não fez iss:o e ele disse
que não faria
(0,4)

Fotograma 3

Cii: Ele (interfere muito)
(0,6)

Ci: Ora, v [ou vai se danar

Cii: [Controlador
(1,5)

Cii: Si:m:
(0,6)

Fotograma 4

Extrato 7.3

Ci Cii AID Si

Fotograma 5

Cii: Controlador para o trem: em Oxford Circus

no South:th Bound, >Condutor

Você recebe: câmbio

(0,1)
AID: (muito depressa)

AID: Todos os doi::s

Si: (Ah, certo, obrigado Dick)
(0,5)

Fotograma 6

Si: dois dois dois:

Cii: Controlador para o Trem

Fotograma 7

Sii: dois dois dois:

em Oxford Circus Sou:th
(0,5)

uma representação para a outra serve para marcar não apenas o fim da atividade anterior, mas o início de outra, isto é, uma avaliação de um aspecto específico da operação do serviço. Realinhando seu olhar, o AID adota uma orientação paralela para o diagrama de linha fixa para Cii, olhando para Oxford Circus enquanto o outro está dizendo "você recebe: câmbio" (Fotograma 5). Quando o AID alinha seu olhar para o diagrama, Cii momentaneamente ajusta sua própria orientação para a área do olhar mútuo (Fotograma 6). A posição do alinhamento do olhar do AID, no ponto em que Cii anuncia a potencial localização do "problema", associado com sua orientação para o domínio em questão, sugere que, quando a primeira atividade termina, o AID já está sensível às tentativas de Cii de contatar o condutor e intervir na operação do

serviço. Além disso, a reorientação do Cii pode sugerir que ele também está sensível ao alinhamento do AID para suas tentativas de contatar o condutor em Oxford Circus.

Quando Ci começa sua segunda tentativa de contatar o motorista, ele se volta do diagrama para sua mesa. O AID simultaneamente se volta do diagrama para o console (Fotograma 7). Quando Cii fala a palavra "Oxford", de "Oxford Circus South", o AID move sua mão para frente na direção dos controles do sistema PA pronto para um anúncio para o público.

Heath e Luff comentam como estes dados de vídeo exibiram em detalhes o trabalho da equipe:

> A justaposição das ações do AID com componentes das elocuções de Cii que identificam o local do problema, associada às maneiras como seu alinhamento e realinhamento físico paralelo às ações de seus co-participantes, sugere e mostra que a atividade emergente do AID é convergente com o problema que Cii está tentando tratar. Além disso, o movimento de sua mão para os controles do PA serve para confirmar, retrospectivamente, que o alinhamento inicial do AID ao diagrama de linha fixa é, na verdade, uma primeira ação dentro de uma trajetória emergente de conduta... Por meio do uso de ferramentas específicas em estágios sucessivos nas tentativas de Cii de lidar com o problema, as ações do AID tornam-se visíveis e inteligíveis como parte de uma atividade rotineira e recorrente – a realização de um anúncio após uma intervenção de um controlador. As ações do Cii não só proporcionam os recursos que vão permitir ao AID examinar o diagrama de linha fixa e inferir as ações para a próxima intervenção, como também lhe permitem se preparar para realizar uma série de anúncios públicos assim que o problema for resolvido. (2000, p. 111)

Concluo minha discussão desta análise extremamente sofisticada de dados de vídeo observando como ela desenvolve a tradição da sociologia do trabalho e das ocupações associadas a Everett Hughes (1958, 1971). É possível compreender este ponto na discussão de Heath e Luff da aprendizagem organizacional. Eles declaram:

> A dificuldade encontrada pelos Controladores, Assistentes de Informação e Sinaleiros estagiários não é simplesmente aprender a realizar uma série de tarefas, mas aprender a realizar essas atividades com respeito às contribuições e demandas em tempo real do pessoal, tanto dentro quanto fora da Sala de Controle de Linha. Após os ensaios clássicos de Hughes... podemos pensar que o problema dos estagiários é se tornarem familiarizados com uma cultura organizacional inexplicada e tácita que pode consistir de habilidades, representações coletivas, defesas, ordens, ideologias e coisas assim. Embora essas características informem o desempenho ocupacional dentro da Sala de Controle de Linha e talvez em outros ambientes de trabalho, as dificuldades encontradas pelos estagiários derivam das maneiras como as tarefas são sistematicamente coordenadas em tempo real com as ações e atividades dos colegas. Na verdade, parece que tarefas e atividades individuais são inseparáveis da interação combinada contínua com os colegas – e totalmente incorporadas nela – no ambiente local. (2000, p. 116-17)

7.6 CONCLUSÃO

O leitor observador percebe que este é, antes de tudo, um relato desequilibrado de como os pesquisadores qualitativos têm usado os dados visuais. Por exemplo, eu mal discuti alguns tipos de dados, como as

fotografias ou os filmes, e menosprezei o papel dominante do **pós-modernismo** na análise da imagem.

Eu me confesso "culpado" desta acusação de desequilíbrio. Entretanto, faria um apelo para mitigá-la. Com o florescimento dos estudos culturais nas ciências sociais, o estudo das imagens tornou-se um tópico extremamente em moda. Embora esta redescoberta do visual seja bem-vinda, ela tem ocorrido com algum custo.

Primeiro, como sugerem Emmison e Smith (2000, p. viii-ix, 22), o enfoque usual dos estudos culturais nas imagens comercialmente produzidas (como anúncios e boletins de notícias da TV) tem conduzido a uma relativa negligência da pesquisa sobre o modo como os participantes cotidianos usam os recursos visuais e mecânicos em seu ambiente. Segundo, tenho reservas sobre a qualidade da análise que passa como adequada em muitas áreas dos estudos culturais. Em vez de uma pesquisa cautelosa e rigorosa sobre as imagens, tendemos a encontrar uma espécie de "desmitologização" politicamente direcionada observada no trabalho inicial de Roland Barthes (ver Seção 7.4) ou um pastiche pós-modernista em que "qualquer coisa pode acontecer".

É claro que estas são grandes generalizações. E mesmo que eu excluísse da minha acusação alguns tipos de pesquisa que aceitam a bandeira pós-modernista (ver, por exemplo, a discussão de 1999 Kendall e Wickham de que tratamos a obra de Foucault como uma caixa de ferramentas para a pesquisa empírica em vez de como um impulso para teorização confusa).

Não obstante, isto ajuda a explicar por que dei tanta atenção ao modo como os participantes do cotidiano usam os recursos visuais e mecânicos em seu ambiente. Emmison e Smith abordam elegantemente este ponto:

> Abandonando a ideia de que a pesquisa visual é apenas o estudo de fotografias, anúncios, etc... uma série bem mais ampla de dados torna-se disponível para a investigação. Sob tal ponto de vista, a investigação visual não é mais apenas o estudo da imagem, mas o estudo do visto e do observável. (2000, p. ix)

Como dizem Emmison e Smith, a mudança de foco para "o visto e o observável" serve também para reconectar a pesquisa visual com os *modelos* vivos da pesquisa social esquecidos no desfile de moda pós-moderno. Estes incluem as abordagens discutidas neste capítulo, além dos modelos considerados no Capítulo 3: o **naturalismo** da **Escola de Chicago** e a análise da **estruturação**, de Erving Goffman.

PONTOS PRINCIPAIS

- O objetivo da pesquisa das imagens é examinar o "trabalho" que elas realizam e entender como elas o realizam.
- A análise de conteúdo considera a ocorrência em imagens de categorias preestabelecidas.
- Semiótica é a ciência dos "sinais". Mostra como os sinais relacionam-se um com o outro para criar e excluir significados particulares.
- Os estudos no local de trabalho inspecionam vídeos para mostrar como os participantes, na verdade, cuidam dos elementos visuais existentes em seu ambiente – por exemplo, a presença corporal e o olhar dos outros e/ou as tecnologias através das quais as pessoas se comunicam.

LEITURAS RECOMENDADAS

A discussão mais recente, sistemática e acessível de como analisar imagens é *Researching the visual* (Emmison e Smith, 2000). *Technology in action* (2000), de Christian Heath e Paul Luff é um exemplo

notável de estudos no local de trabalho. A pesquisa relatada aqui varia de salas de redação, escritórios de arquitetos até salas de controle do transporte londrino.

Exemplos famosos de interpretações semióticas de imagens podem ser encontradas na coleção de ensaios de Barthes chamada *Mitologias* (1973). Para a análise semiótica de fotografias de Barthes, ver seu ensaio "The photographic message", em Barthes (1977) e seu livro *Camera Lucida: reflections on photography* (1981).

Um tratamento semiótico difícil, mas compensador, do cinema é encontrado em *Questions of cinema* (1981), de Stephen Heath. Para uma tentativa de aplicar alguns dos conceitos de Stephen Heath a um filme, ver meu artigo "Unfixing the subject: Viewing *Bad Timing*" (1991).

Duas das conferências de Harvey Sacks proporcionam exemplos impressionantes de análise de dados visuais a partir de um modelo etnometodológico: olhares (1992, I, p. 81-94) e tráfego (1992, I, p. 435-40). Para um tratamento breve das questões metodológicas envolvidas quando os estudantes usam dados de vídeo, ver Silverman (2005, p. 57-60).

Exercício 7.1

Este exercício pede-lhe que use algumas ideias do Quadro 7.1 sobre a visão de uma rua. Você vai precisar passar algum tempo observando uma rua local para definir um tópico pesquisável.

1. Qual é seu tópico? Que modelos e conceitos você pode usar para entendê-lo?
2. Que dados você vai usar? Por exemplo, que posição vai escolher a partir da qual observar? Por quê? Você gostaria de usar uma câmera de vídeo? Se gostaria, onde a posicionaria? Por quê?
3. Que conclusões sobre que tópicos você acha que será capaz de extrair da sua análise?

Exercício 7.2

Este é um exercício para ajudá-lo a usar os conceitos abstratos de Saussure. Imagine que lhe entregaram um cardápio em um restaurante. O cardápio diz o seguinte (por conveniência, omitimos os preços):

Sopa de tomate
Salada mista
* * *
Rosbife
Frango frito
Linguado grelhado
* * *
Sorvete (vários sabores)
Torta de maçã

Sua tarefa é elaborar como pode tratar as palavras do cardápio como um conjunto de sinais relacionados. Tente usar todos os conceitos apresentados na Seção 7.4 – por exemplo, *langue*, *parole*, relações sintagmáticas e oposições paradigmáticas.

Eis algumas dicas:

1. O que você pode aprender a partir da *ordem* em que os pratos são apresentados?
2. O que você pode aprender a partir das *escolhas* oferecidas para cada prato?

Exercício 7.3

Este exercício destina-se a ajudá-lo a pensar sobre o modo como os sistemas de sinais atuam nas imagens.

1. Escolha duas propagandas de jornal ou de *outdoor* para diferentes marcas do mesmo produto.
2. Liste os significantes presentes em cada propaganda.
3. Agora considere como estes elementos de significação estão relacionados (ou articulados) um com o outro e o significado (ou "mensagem") transmitido em cada propaganda.
4. As duas propagandas usam a mesma estratégia ou estratégias diferentes para transmitir sua mensagem?

Exercício 7.4

Este exercício o convida a refletir sobre o trabalho de Lucy Suchman. Antes de tentar fazê-lo, precisa conseguir a permissão para filmar todos os usuários da fotocopiadora e as autoridades da universidade responsáveis pela sala de fotocópias (para uma amostra de formulário de consentimento, ver Seção 9.2.1).

1. Leve uma câmera de vídeo para uma sala de fotocópias de sua universidade.
2. Filme as instruções que cada usuário dá à fotocopiadora, as mensagens que se seguem e a resposta do usuário a cada mensagem, gravando em áudio os comentários que cada usuário faz durante essas atividades.
3. Transcreva cuidadosamente seus dados, usando o método usado por Heath em relação ao Extrato 7.1.
4. Quais são as semelhanças e as diferenças evidentes entre as suposições do usuário (SU) e as suposições do projetista (SP)?
5. O que sua pesquisa sugere sobre (a) como a fotocopiadora pode ser melhor projetada; e (b) como os usuários da fotocopiadora podem ser melhor treinados?

parte III

PRÁTICA DE PESQUISA

8

Pesquisa qualitativa confiável

Objetivos do capítulo

No final deste capítulo, será possível:

- entender por que os achados da pesquisa qualitativa precisam ser confiáveis;
- distinguir as alegações confiáveis e inconfiáveis;
- reconhecer o que significa descrever um estudo como "científico";
- entender a natureza e a base da "confiabilidade";
- ver como a "validade" pode ser alcançada.

Até agora neste livro descrevemos as diferentes maneiras como os pesquisadores qualitativos se reúnem e analisam seus dados. Quando um estudo é concluído, ele é, evidentemente, entregue a seus leitores (e, no caso dos estudantes, aos examinadores). O que é feito, então?

Catherine Riessman (em fase de elaboração) sugeriu várias perguntas pertinentes que esses têm a chance de leitores formular: "A interpretação dos dados (histórias contadas nas entrevistas de campo, por exemplo) do investigador é persuasiva e plausível, razoável e convincente?" Riessman comenta que "todo leitor teve a experiência de encontrar um trabalho de pesquisa e pensar 'mas é claro...', mesmo quando o argumento que um autor usou fosse contra-intuitivo". De onde vem essa reação "é claro"? De acordo com Riessman:

> A persuasão é fortalecida quando as alegações teóricas do investigador são apoiadas com evidências dos relatos dos informantes, quando casos negativos são incluídos e quando interpretações alternativas são consideradas. A estratégia obriga os investigadores a documentar suas alegações aos leitores que não estavam presentes para testemunhar as histórias enquanto elas se desenrolavam, ou ao lado do investigador que tentou extrair sentido delas. (Em fase de elaboração)

Se você pensar sobre isso, qualquer forma de escrita envolve algum tipo de tentativa de fazer seu público querer ficar com você. Contudo, os pesquisadores qualitativos precisam decidir se estão satisfeitos apenas em manter sua audiência suficientemente interessada a ponto de querer virar a página. A pesquisa qualitativa é de algum modo diferente – sugere Riessman – do bom jornalismo ou da escrita de romances? Deve querer alcançar algo mais?

Partindo destas dúvidas, serão examinadas duas questões neste capítulo:

1. É importante que os achados da pesquisa qualitativa sejam confiáveis?
2. Se é, como essa credibilidade pode ser mantida e reconhecida?

Começarei com a questão "é importante?", porque, se nossa resposta for

"não", então este será um capítulo muito curto!



Dica

Riessman fala sobre algumas técnicas usadas para aumentar a "plausibilidade" de um estudo de pesquisa:

> Eu insisto, quando possível, que os estudantes gravem as conversações para que possam representar o que foi dito com maior acurácia. Também ensino os alunos a manter um diário ou um registro das decisões tomadas e das inferências feitas no decorrer de um projeto de pesquisa. A prática encoraja... a autoconsciência crítica sobre o modo como a pesquisa foi feito e sobre o impacto das decisões críticas tomadas ao longo do caminho. Um registro também ajuda ao escrever um projeto, exercitar a memória e encorajar a precisão. (Em fase de elaboração)

8.1 A CREDIBILIDADE É IMPORTANTE?

A série de teorias sugestivas e metodologias contrastantes, examinada na última parte deste livro, leva-nos a acreditar que a credibilidade não importa e que a máxima "qualquer coisa pode acontecer" se aplica à pesquisa qualitativa. Essa interpretação obtém apoio em locais respeitados. Na introdução de Denzin e Lincoln a seu influente *Handbook*, eles se referem a uma "crise de legitimidade" que "torna problemáticos os critérios tradicionais para avaliar e interpretar a pesquisa qualitativa" (2000, p. 17). Entre as fontes dessa crise, eles citam:

- a *reviravolta linguística* que, em princípio, incluí textos científicos dentro da categoria de construção social
- as *críticas feministas* que buscam identificar a base sexista de algumas alegações de "objetividade"
- a *reviravolta pós-moderna*, em que as etnografias são interpretadas como "histórias do campo" que irrefletidamente constroem o "outro".

Usando essas alegações, vou primeiro me referir à posição do etnógrafo Michael Agar e depois considerar algumas críticas feministas ao modo como os cientistas normalmente alegam a credibilidade.

8.1.1 Críticas à credibilidade científica

Agar (1986, p. 11) criticou o que ele chama de "a voz recebida" da ciência, baseado no teste sistemático de hipóteses explícitas. Essa visão, declara ele, é inapropriada para os problemas de pesquisa interessados em "O que está acontecendo aqui?" (1986, p. 12), que envolve a aprendizagem do mundo em primeira mão.

Até agora, isso não é contencioso. Como você terá apreendido do Capítulo 3 deste livro, nem sempre faz sentido as pessoas fazerem trabalho de observação, como Agar, para começar com a hipótese anterior. Entretanto, Agar extrai uma implicação contestável desse truísmo. Segundo esse autor, a implicação é uma rejeição das questões padronizadas de credibilidade em favor de

> um envolvimento pessoal intensivo, um abandono do controle científico tradicional, um estilo improvisacional para enfrentar situações que não são da criação do pesquisador, além de uma capacidade para aprender a partir de uma longa série de erros. (1986, p. 12)

Pois é muito difícil para qualquer leitor checar a extensão do que Agar chama

"envolvimento pessoal intensivo". Ele, na verdade, está nos pedindo que confiemos em quaisquer achados de pesquisa baseados nessas alegações.

No entanto, como dizem Hammersley e Atkinson, é paradoxal afirmar que a comunidade da pesquisa qualitativa não pode ou não deve checar os achados:

> Esta é uma conclusão paradoxal. Enquanto os membros da cultura se engajam livre e legitimamente na checagem de alegações contra os fatos... o cientista social [alega ser]... excluído disso porque ele "distorceria a realidade". (1983, p. 13)

Além disso, as consequências práticas negativas para a ciência social acompanhariam o tipo de anarquia que Agar sugere. Primeiro, minimizando a credibilidade dos achados da pesquisa qualitativa (pelo menos, em termos convencionais), isso favoreceria nossos críticos quantitativos. Segundo, menosprezando o peso cumulativo das evidências da pesquisa da ciência social, diminuiria nossa importância na comunidade.

Embora Agar escreva sobre o "envolvimento pessoal" do *pesquisador*, muitos pesquisadores qualitativos também querem enfatizar o envolvimento e as experiências de seus *sujeitos* de pesquisa, o que pode encorajar alguns a ir mais longe do que Agar na rejeição das versões convencionais da credibilidade científica. Por exemplo, Stanley e Wise descrevem a "objetividade" como

> uma desculpa para uma relação de poder um pouquinho tão obscena quanto a relação de poder que leva as mulheres a serem atacadas sexualmente, assassinadas e tratadas como meros objetos. O assalto às nossas mentes e a remoção da existência de nossas experiências como válidas e verdadeiras é totalmente questionável. (1983, p. 169)

Como muitos sociólogos feministas, Stanley e Wise declaram que a validade das "experiências" deve substituir as versões da "objetividade" supostamente dominadas pelos homens. Assim, embora os métodos qualitativos sejam considerados mais apropriados para o entendimento das experiências das mulheres, essas experiências são vistas como em si válidas ou "verdadeiras". Seja como for, é argumentado que o objetivo da pesquisa não é acumular conhecimento, mas colaborar para a emancipação das mulheres.

Para propósitos de exposição, optei por uma postura extrema: os leitores que querem uma abordagem feminista menos dogmática podem recorrer a Cain (1986). Entretanto, o argumento de Stanley e Wise tem o mérito de revelar uma hipótese metodológica que muitos feministas compartilham.

Não obstante, de meu ponto de vista, todos estes escritores abandonam de imediato qualquer referência à credibilidade dos achados da pesquisa qualitativa. Primeiro, ela simplesmente não vai aceitar nenhum relato apenas tendo em base as credenciais políticas do pesquisador (ver minha discussão do pesquisador como partidário na Seção 11.1.3). Como comentou Clive Seale:

> Alguns, na busca de novos ideais... procuram substituir os valores morais e as posições políticas como avalistas dos padrões: a promoção do diálogo, a emancipação do oprimido, a capacitação do fraco tornam-se os propósitos da pesquisa social. Mas o relativismo epistemológico que esses escritores frequentemente alegam estão em marcante contraste com seu absolutismo político. Minha opinião é que essas tentativas de resolver o problema dos critérios recorrendo aos valores políticos são espantosamente fracas – o tipo de coisa que, como tem mostrado a história européia, pode ser varrida em algumas noites

> de queima de livros concentrada. Fico também impressionado com a observação geral de que a libertação de uma pessoa pode ser a opressão de outra, e que as posições "emancipatórias" muito frequentemente envolvem mentes fechadas. (2004a, p. 409)

Segundo, não devemos ficar tão impressionados se um pesquisador estabelece muito "envolvimento pessoal intensivo" com seus sujeitos. A imediatez e a autenticidade são boas bases para certos tipos de jornalismo; porém, os pesquisadores qualitativos precisam fazer alegações diferentes se querem que levemos a sério seu trabalho.

Os efeitos destas posições não só são potencialmente perigosas, mas a própria posição geral em si baseia-se no que eu considero como suposições um tanto enganosas, criticadas da seguinte maneira (para outra crítica relevante, ver Hammersley, 1992):

1. A suposição de que a "experiência" é soberana não é de modo algum nova. Na verdade, foi uma característica importante do pensamento romântico do século XIX (ver Silverman, 1989b). De acordo com o que tenho declarado neste livro, concentrar-se apenas em uma "experiência" destrói o que conhecemos sobre as formas culturais e linguísticas que estruturam o que consideramos como "experiência". Conforme vimos no primeiro estudo de caso do Capítulo 4, Célia Kitzinger, que escreve como uma feminista, apesar disso é extremamente crítica de muitas tentativas de tratar os relatos das pessoas como uma janela direta para sua experiência.
2. Em vez de ser um padrão masculino, a tentativa de gerar um conhecimento confiável está na base de *qualquer* diálogo. Sem a capacidade de escolher entre as verdadeiras alegações de qualquer declaração, estaríamos reduzidos a falar palavras obscenas nas linhas de "Você diria isso, não diria?". Contra alguns modismos atuais, devemos reconhecer como, no momento em que os pensadores do Iluminismo do século XVIII enfatizaram o poder da razão, eles estavam buscando apenas uma saída do preconceito e da insensatez.
3. Assumir que a emancipação é o objetivo da pesquisa associa mais uma vez "fato" e "valor": de que maneira a pesquisa é usada como uma questão política, carregada de valor (ver Capítulo 11). Na minha opinião, o principal objetivo da pesquisa científica é o conhecimento válido. Alegar o contrário é, como diz Seale, fazer uma aliança com uma dinastia terrível que inclui a "ciência ariana" sob as ordens do nazismo e a "ciência socialista" sob as ordens do stalinismo.

Se a pesquisa qualitativa deve ser julgada por produzir ou não conhecimento válido, então devemos apropriadamente formular perguntas extremamente críticas sobre qualquer trabalho de pesquisa. E estas perguntas não devem ser menos investigativas e críticas do que quando perguntamos sobre qualquer estudo de pesquisa quantitativa.

8.1.2 Questões fundamentais para avaliar a pesquisa

Qualquer tentativa sistemática de descrição e explicação, quantitativa ou qualitativa, precisa responder a muitas questões fundamentais. Moisander e Valtonen (em fase de elaboração) declararam que os relatos de pesquisa devem demonstrar as seguintes características:

- a importância dos tópicos e das questões para o campo de investigação
- sua contribuição para a pesquisa existente e para os debates teóricos
- seu rigor conceitual através da especificação explícita de conceitos e perspec-

tivas teóricas, clareza de objetivos, tratamento apropriado de literatura relevante, raciocínio lógico, etc.

- seu rigor metodológico através do uso de métodos apropriados, dados apropriados e suficientes, análise rigorosa e inovadora
- clareza de escrita e argumentação.

É possível refazer essa lista como um conjunto de questões que podemos formular de qualquer estudo de pesquisa. Essas questões são apresentadas no Quadro 8.1.

Embora o Quadro 8.1 tenha sido preparada como um conjunto de critérios para a avaliação de documentos de pesquisa *qualitativa*, os critérios que selecionei são igualmente apropriados para estudos quantitativos. Isto mostra que, em princípio, não há razão para se preferir alguma forma de dados.

O Quadro 8.1 oferece um guia para os critérios que os achados de pesquisa devem satisfazer para serem considerados confiáveis. Todos os relatórios de pesquisa devem encontrar uma maneira de fundir os extratos dos dados com os achados da pesquisa para alegar credibilidade. Assim fazendo, três questões específicas se destacam:

- Como são apresentados os extratos dos dados? Os detalhes das transcrições ou das anotações de campo são apropriados para as alegações que estão sendo feitas?
- Os extratos dos dados estão posicionados dentro do contexto local do qual eles surgiram? Por exemplo, em uma entrevista ou em um estudo de **grupo focal**, somos apresentados ao que precede e/ou segue uma determinada elocução?
- É feita alguma tentativa para estabelecer que os extratos dos dados selecionados são representativos dos dados como um todo? Por exemplo, são usadas tabulações simples ou os **casos desviantes** são acompanhados?

Estas questões estão muito à frente em um estudo de grupo focal relatado por Phil Macnaghten e Greg Myers (2004), que é considerado a seguir.

Faça o Exercício 8.1 nesse momento

8.1.3 Mapear a floresta ou cortar as árvores?

Macnaghten e Myers estavam interessados em como o debate científico sobre os alimentos geneticamente modificados estava refletido nos sentimentos populares sobre o tema. Através de grupos focais, eles procuraram suscitar “as maneiras diferentes em que as pessoas se relacionam com os animais e... as maneiras que suas crenças e seus valores sobre os animais se rela-

QUADRO 8.1 Critérios para a avaliação da pesquisa

1. Os métodos da pesquisa são apropriados para a natureza da questão que está sendo formulada?
2. É clara a conexão com um corpo existente de conhecimento ou teoria?
3. Há relatos claros dos critérios usados para a seleção de casos para estudo e da coleção e análise dos dados?
4. A sensibilidade dos métodos corresponde às necessidades da questão da pesquisa?
5. A coleta dos dados e a manutenção dos registros foram sistemáticas?
6. Foi feita referência aos procedimentos aceitos para a análise?
7. Quão sistemática é a análise?
8. Há uma discussão adequada de como temas, conceitos e categorias derivaram dos dados?
9. Há discussão adequada das evidências pró e contra os argumentos do pesquisador?
10. Há uma distinção clara entre os dados e sua interpretação?

Fonte: Adaptada de critérios acordados e adotados pelo Grupo de Sociologia Médica da Associação Sociológica Britânica, setembro de 1996.

cionam às crenças implícitas sobre o que é natural" (2004, p. 67).

Segue-se um extrato de seus dados. Ele se inicia com uma pergunta principal do moderador.

Extrato 8.1 (Macnaghten e Myers, 2004, p. 75, adaptado)

(M = moderador; X e Y = participantes)
M: Posso dizer de que maneiras vocês acham que estes
animais são naturais?
(1,0)
X: bem, eles não serão naturais se=
Y: = não forem naturais, serão [feitos pelo homem, não /e?
M: [eles serão fabricados
Y: fabricados

Observemos a possibilidade de analisar confiavelmente este extrato. Muito proveitosamente, Macnaghten e Myers discutem duas diferentes estratégias baseadas, em parte, em contingências práticas. Trabalhando com uma escala de tempo rígida, Macnaghten prestou mais atenção ao estabelecimento do grupo focal do que à análise dos dados. Sua estratégia envolveu os três passos simples:

1. encontrar rapidamente as "passagens fundamentais" (em 200 mil palavras de transcrição)
2. escolher citações que tornam um ponto relevante (e repetido) de uma maneira breve
3. marcar os "temas citados" com um marca-texto (terminando com oito grupos de citações em cada um dos tópicos em que ele estava interessado).

Os autores notam que este método simples oferece uma maneira rápida de selecionar dados que se relacionem com um determinado tópico da pesquisa. Quando começamos a análise dos dados, podemos estar em terreno desconhecido. Neste sentido, o método de Macnaghten nos permite, digamos assim, "mapear a floresta".

Os tipos de respostas rápidas surgidas através do "mapeamento da floresta", sem dúvida, têm um apelo para a pesquisa orientada para o problema social. Entretanto, esse método de identificação de temas repetidos negligencia o fato de que os participantes do grupo focal não são indivíduos isolados, mas estão engajados em uma conversação. Para entender o caráter conversacional dos dados, Myers sugere que precisamos observar como o significado é construído nas interações entre o moderador e os participantes e entre os próprios participantes. No Extrato 8.1, ele observa:

1. X faz uma pausa de um segundo e usa um "bem" como preâmbulo, que apresenta sua resposta como inesperada e não-preferida (para uma discussão da organização da preferência, ver Seção 6.2).
2. Y entra muito rapidamente, e M se justapõe a ele, ambos exibindo ações preferidas.
3. Y modifica seu termo ("feito pelo homem") para se ajustar ao termo de M ("construído"). Dessa maneira, Y e M produzem uma declaração cooperativa.

Os autores sugerem que a análise detalhada está mais para "cortar as árvores" do que para "mapear a floresta". Diferentemente da última abordagem, ela rejeita a suposição de que há um vínculo um a um entre as elocuções nos grupos focais e nas "opiniões" das pessoas sobre os animais e a pesquisa de GM. Em vez disso, ela mostra como

> a transcrição de um grupo focal é uma maneira de se recuperar tanto quanto possível uma situação de momento a momento e as relações

mutáveis das pessoas nessa situação. (2004, p. 75)



Link

Esta seção é um breve extrato de um longo ensaio que escrevi e que está publicado em uma revista *on-line*. Consulte: http://www.qualitative-research.net/fqs/fqs-e/inhalt3-05-3.htm

Aparentemente, "cortar as árvores" parece uma abordagem mais confiável do que "mapear a floresta". Em particular, evita uma série de problemas identificados por Hugh Mehan (1979). Como diz Mehan, a verdadeira força da pesquisa qualitativa – sua capacidade para dar descrições ricas dos ambientes sociais – pode também ser sua fraqueza. Mehan identifica três dessas fraquezas:

1. "Os estudos de campo convencionais tendem a ter uma qualidade anedótica. Os relatos de pesquisa incluem alguns exemplos *exemplares* do comportamento que o pesquisador selecionou das anotações de campo."
2. "Os pesquisadores raramente proporcionam os critérios ou os campos para incluir alguns exemplos e outros não. Como resultado, é difícil determinar a tipicalidade ou *representatividade* dos exemplos e achados gerados a partir deles."
3. "Os relatórios de pesquisa apresentados em forma tabular não preservam os materiais baseados nos quais a análise foi conduzida. À medida que o pesquisador abstrai os dados das matérias-primas para produzir achados resumidos, a forma original do material é *perdida*. Por isso, é impossível considerar interpretações alternativas dos mesmos materiais" (1979, p. 15, ênfase minha).

À luz dos argumentos de Mehan, até mesmo uma leitura atenta dos artigos publicados usando métodos qualitativos pode ser profundamente perturbador (Silverman, 2005, p. 232-42). Com muita frequência, os autores têm criado dois problemas identificados por Fielding e Fielding:

- uma tendência a selecionar seus dados para se ajustarem a uma concepção (preconcepção) ideal do fenômeno
- uma tendência a selecionar dados de campo conspícuos pelo fato de serem exóticos, à custa de dados menos dramáticos (mas possivelmente indicativos). (1986, p. 32)

Estes problemas foram diagnosticados de modo suscinto por Bryman:

> Há uma tendência para uma abordagem anedótica em relação ao uso dos dados em relação a conclusões ou explicações na pesquisa qualitativa. Fragmentos de conversações breves de entrevistas não-estruturadas... são usados para proporcionar evidência de uma determinada contenção. Há base para inquietação, pois a representatividade ou a generalidade desses fragmentos raramente é tratada. (1988, p. 77)

Esta queixa de **anedotismo** implica que os pesquisadores qualitativos não podem se isentar das exigências padronizadas que devem ser satisfeitas por qualquer pesquisa que alegue ser "científica". Entretanto, antes de assumirmos uma posição inflexível sobre essa questão, precisamos ter em mente duas advertências:

- Sua estratégia de pesquisa deve sempre depender do que você está tentando descobrir e dos recursos que tem disponíveis para fazê-lo; para alguns tipos de problemas de pesquisa, a abordagem muito geral de "mapear a fa-

zenda" pode ser extremamente apropriada.

- A "ciência" é um termo extremamente carregado que pode significar muitas coisas.

A primeira das questões já foi tratada extensivamente neste livro (ver Capítulo 1). Por isso, vamos agora discutir a segunda questão. O que é uma abordagem "científica" e como ela se relaciona ao que podemos reconhecer como uma pesquisa qualitativa confiável?

8.1.4 O que é ciência social?

Agar, e Stanley e Wise compartilham uma suposição comum com alguns cientistas sociais de quem eles podem, por outro lado, discordar. Muitos pesquisadores qualitativos assumem que há um enorme abismo não só entre as ciências naturais e as ciências sociais, mas entre a pesquisa social qualitativa e a pesquisa social quantitativa.

Entretanto, não devemos valorizar muito as diferenças entre a pesquisa qualitativa e outros estilos de pesquisa (ver também Capítulo 2). Por exemplo, como diz Hammersley (1990), embora a replicação de um estudo etnográfico no mesmo local possa ser difícil, precisamos entender que a replicação nem sempre é um processo direto, mesmo nas ciências naturais. Por isso, quando os achados de pesquisa não são replicados, isso é, com frequência, reduzido a variações nas condições e nos procedimentos laboratoriais (o que se relaciona à confiabilidade dos instrumentos de pesquisa usados: ver Seção 8.2). Além disso, só cientistas de laboratório assumiriam que o experimento controlado oferece um modelo apropriado ou, na verdade, útil para a ciência social.

É uma visão cada vez mais aceita que o trabalho torna-se científico através da adoção de métodos de estudo *apropriados* a seu objeto de estudo. Portanto, a ciência social é científica na medida em que usa métodos apropriados e é rigorosa, crítica e objetiva em seu manejo dos dados. Como dizem Kirk e Miller (1986, p. 11):

> As suposições subjacentes à busca de objetividade são simples. Há um mundo de realidade empírica lá fora. A maneira como percebemos e entendemos esse mundo é assunto principalmente nosso, mas o mundo não tolera de igual maneira todos os modos como ele é entendido.

Acompanhando Kirk e Miller, precisamos reconhecer que "o mundo não tolera igualmente todos os modos como ele é entendido". Isto significa que devemos resistir à tentação de chegar a conclusões fáceis apenas porque há alguma evidência que parece conduzir a uma direção interessante. Em vez disso, precisamos sujeitar essa evidência a todo teste possível, implicando que a qualidade da pesquisa se torna digna de crédito (portanto, resistente à acusação de anedotismo) se fizermos todo o esforço para falsificar nossas suposições iniciais sobre nossos dados.

O método crítico aqui implicado é próximo do que Popper (1959) chama **racionalismo crítico**, o qual exige que devemos procurar falsificar nossas intuições iniciais sobre as relações entre os fenômenos em nossos dados. Então, somente se não pudermos falsificar (ou refutar) a existência de um certo relacionamento estaremos em posição de falar sobre conhecimento "objetivo". Entretanto, mesmo nesse caso, nosso conhecimento é sempre provisório, sujeito a um estudo subsequente que provoca evidências não-confirmadoras. Popper faz a seguinte referência:

> O que caracteriza o método empírico é sua maneira de se expor à falsificação, de toda maneira concebível, o sistema a ser testado. Seu objetivo

> não é salvar as vidas de sistemas insustentáveis, mas, ao contrário, escolher aquele que é, por comparação, o mais adequado, expondo-os todos à luta mais feroz pela sobrevivência. (1959, p. 42)

É claro que os pesquisadores qualitativos não estão sozinhos na consideração séria do método crítico de Popper. Uma maneira como os pesquisadores *quantitativos* tentam satisfazer a exigência de Popper de tentativas de "falsificação" é excluindo cuidadosamente as correlações "espúrias" (ver Seção 2.1).

Para isso, o pesquisador de levantamentos busca introduzir novas variáveis para produzir uma forma de "análise multivariada" que pode apresentar correlações importante, e não espúrias (ver Mehan, 1979, p. 21). Através dessa tentativa de evitar correlações espúrias, os cientistas sociais quantitativos oferecem uma demonstração prática de sua orientação para o espírito de investigação crítica que Popper defende. Na Seção 8.3, vamos examinar os métodos, tanto numéricos quanto não-numéricos, que os pesquisadores qualitativos usam para satisfazer os critérios de "falsificabilidade".

Uma das questões mais controversas no relato da ciência de Popper é sua alegação de que temos a chance de apelar para "fatos" a fim de testar nossos achados, apesar de reconhecer que só podemos enxergar esses fatos através de determinadas lentes teóricas. Isto está relacionado à minha discussão de **modelos** e **teorias** (ver Tabela 1.1).

Hammersley (1990, p. 1992) sugeriu que os pesquisadores qualitativos podem lidar com o tipo de circularidade sugerido por Popper adotando o que ele chama "uma forma sutil de realismo". Esta tem os três elementos seguintes:

1. A validade é identificada com a confiança em nosso conhecimento, mas não com a certeza de sua verdade.
2. A realidade é assumida como independente das alegações que os pesquisadores fazem sobre ela.
3. A realidade é sempre vista através de determinadas perspectivas; por isso, nossos relatos *representam* a realidade, e *não* a reproduzem (1992, p. 50-1).

Isto está muito mais próximo do relato da falsificação de Popper do que da verificação como o critério distintivo de uma declaração científica. Como Popper, Hammersley também declara que as alegações à validade, baseadas nas tentativas de refutação, são fundamentalmente sustentadas por uma comunidade científica preparada "para resolver discordâncias bus-



Dica

A "verdade" é um termo excepcionalmente enganoso que pode nos colocar em um campo filosófico minado. Entretanto, isso não significa que tudo dependa das opiniões de alguém. Quando avaliar estudos de pesquisa, não questione se o que eles dizem é verdade, mas se é digno de crédito. Como diz Clive Seale:

> O compromisso com a revelação da verdade sempre teve essa "grande" qualidade. Talvez tudo o que tenhamos conseguido agora seja uma percepção geral do valor do conhecimento cauteloso, o compromisso com um argumento rigoroso, prestando atenção aos vínculos entre as alegações e as evidências, a consideração de todos os pontos de vista antes de tomar uma posição, perguntando e respondendo questões de pesquisa importantes, e não triviais. (2004a, p. 409-10)

cando campos comuns de concordância" (1990, p. 63).

Os dois conceitos fundamentais em qualquer discussão da credibilidade da pesquisa científica são a "validade" e a "confiabilidade". No resto deste capítulo, vou examinar o que cada conceito significa na prática da pesquisa quantitativa e da pesquisa qualitativa.

8.2 CONFIABILIDADE

> [A confiabilidade] se refere ao grau de consistência com que os exemplos são designados à mesma categoria por diferentes observadores ou pelo mesmo observador em diferentes ocasiões. (Hammersley, 1992, p. 67)

A confiabilidade, em geral, se refere ao grau em que os achados de um estudo são independentes de circunstâncias acidentais de sua produção (Kirk e Miller, 1986, p. 20). Trata da replicabilidade – a questão se alguns futuros pesquisadores podem ou não repetir o projeto de pesquisa e chegar aos mesmos resultados, às mesmas interpretações e alegações. Na pesquisa quantitativa, por exemplo, a confiabilidade, em geral, se refere à extensão em que um experimento, um teste ou uma medição produz o mesmo resultado ou medições consistentes em testes repetidos. Nesse contexto, Kirk e Miller citam o exemplo do uso de um termômetro:

> Um termômetro que mostra a mesma leitura de 82 graus cada vez que é mergulhado na água fervente dá uma medição confiável. Um segundo termômetro pode dar leituras em uma série de medições que variem em torno dos 100 graus. O segundo termômetro seria inconfiável, mas relativamente válido, enquanto o primeiro seria inválido, porém perfeitamente confiável. (1986, p. 19)

Na verdade, na pesquisa quantitativa, é improvável que usemos um termômetro! Então, como é possível tornar nossa pesquisa mais confiável? Moisander e Valtonen (em fase de elaboração) sugerem duas maneiras de satisfazer os critérios de confiabilidade no trabalho não-quantitativo:

- tornando o processo de pesquisa *transparente* através da descrição de nossa estratégia de pesquisa e dos métodos de análise de dados de uma maneira suficientemente detalhada no relatório da pesquisa
- prestando atenção à "transparência teórica", tornando explícita a postura teórica a partir da qual a interpretação ocorre e mostrando como esta produz determinadas interpretações e exclui outras.

Entretanto, os escritores que contestam a aplicabilidade dos padrões científicos de credibilidade à pesquisa qualitativa, previsivelmente também negam a relevância da confiabilidade. Vamos examinar seus argumentos antes de prosseguir para considerar em maiores detalhes como os critérios de confiabilidade são aplicados a diferentes tipos de dados qualitativos.

8.2.1 A confiabilidade não é um problema?

Alguns pesquisadores sociais declaram que uma preocupação com a confiabilidade das observações só surge dentro da tradição da pesquisa quantitativa. Como esse trabalho **positivista** não vê diferença entre os mundos natural e social, ele quer produzir medidas confiáveis da vida social. Por outro lado, argumenta-se que uma vez que tratamos a realidade social como estando sempre em fluxo, não faz sentido nos preocuparmos se os nossos instrumentos de pesquisa são precisos em sua medição.

Eis um exemplo desse argumento crítico:

> As noções positivistas de confiabilidade assumem um universo subjacente em que a investigação pode, muito logicamente, ser replicada. Essa suposição de um mundo social imutável está em contraste direto com a suposição qualitativa/interpretativa de que o mundo social está sempre mudando e o conceito de replicação é, em si, problemático. (Marshall e Rossman, 1989, p. 147)

Mas é assim mesmo? Uma coisa é declarar que o mundo é processual; muito mais problemático é sugerir, como parece fazer Marshall e Rossman, que o mundo é um fluxo infinito (talvez apropriado para o filósofo grego pré-socrático Heráclito, mas não uma posição confortável para os cientistas sociais).

Tal posição descartaria qualquer pesquisa sistemática, pois implica que não podemos assumir nenhuma propriedade estável no mundo social. Entretanto, se admitirmos a possível existência dessas propriedades, por que outros trabalhos não devem replicar tais propriedades? Como declaram Kirk e Miller (1986, p. 72):

> Os pesquisadores qualitativos não podem mais se permitir esmolar a questão da confiabilidade. Embora o forte da pesquisa de campo sempre esteja em sua capacidade para destacar a validade das proposições, seus resultados sempre darão (razoavelmente) menos atenção à confiabilidade. Para a confiabilidade ser calculada, é necessário que o investigador científico documente seu procedimento.

Acompanhando Kirk e Miller, considero a seguir como a confiabilidade pode ser tratada nos estudos qualitativos. É fundamental em meu argumento a suposição de que a alta confiabilidade na pesquisa qualitativa está associada com o que Clive Seale chama de **descritores de baixa inferência**. Como diz Seale, isso envolve

> registrar as informações em termos o mais concreto possível, incluindo, por exemplo, relatos literais do que as pessoas dizem, em vez de reconstruções dos pesquisadores do sentido geral do que uma pessoa disse, o que permitiria que as perspectivas pessoais dos pesquisadores influenciassem o relato. (1999, p. 148)

Vou agora examinar as metodologias discutidas na Parte 2 deste livro: a observação, a análise textual, a entrevista, a transcrição da conversa que ocorre naturalmente e os dados visuais. Usando esses dados, como conseguir descrições de baixa inferência e, desse modo, satisfazer os critérios de confiabilidade?

8.2.2 Confiabilidade e observação

Os estudos de observação, raras vezes, proporcionam aos leitores outra coisa além de extratos de dados breves e persuasivos. Como comenta Alan Bryman sobre a etnografia típica:

> as anotações de campo ou transcrições estendidas são raramente disponíveis; estas seriam muito úteis para permitir ao leitor formular suas próprias intuições sobre a perspectiva das pessoas que foram estudadas. (1998, p. 77)

Embora, como sugere Bryman, os extratos estendidos a partir das anotações de campo sejam úteis, o leitor também deve requerer informações sobre como as anotações de campo foram registradas e em que contextos. Como dizem Kirk e Miller:

> A busca contemporânea pela confiabilidade na observação qualitativa gira em torno do detalhamento do con-

texto relevante da observação. (1986, p. 52)

Spradley (1979) sugere que os observadores mantenham quatro conjuntos de anotações separados:

1. anotações curtas feitas no momento
2. anotações expandidas feitas assim que possível após cada sessão de campo
3. um diário do trabalho de campo para registrar problemas e ideias que surgem durante cada estágio do trabalho de campo
4. um registro fluente provisório da análise e da interpretação (discutido por Kirk e Miller, 1986, p. 53).

As sugestões de Spradley ajudam a sistematizar as anotações de campo e, desse modo, melhoram sua confiabilidade. Estão nelas implícitas a necessidade de distinguir entre a **análise ética** (baseada nos conceitos do pesquisador) e a **análise êmica** (derivada da estrutura conceitual daqueles que estão sendo estudados). Essa distinção está empregada no conjunto de convenções das anotações de campo apresentado no Quadro 8.2.

O estudo de caso que se segue procura enriquecer esta discussão da observação confiável.

Faça o Exercício 8.2 nesse momento

8.2.3 A confiabilidade e os textos

Quando você está lidando com um texto, os dados já estão disponíveis, não-filtrados através das anotações de campo do pesquisador. Por essa razão, os dados textuais são, em princípio, mais confiáveis do que as observações. É claro que eu digo "em princípio" porque é possível que qualquer texto seja forjado: pense no exemplo dos chamados "diários de Hitler".

Desde que não haja evidência de fraude, as questões da confiabilidade surgem agora apenas através das *categorias* que você usa para analisar cada texto. É importante que essas categorias sejam usadas de uma maneira *padronizada*, de modo que qualquer pesquisador categorize da mesma maneira.

Um método padrão de fazer isto é conhecido como *confiabilidade entre os avaliadores*. Ele envolve dar os mesmos dados a vários analistas (ou avaliadores) e lhes solicitar que analisem os dados segundo um conjunto acordado de categorias. Seus relatórios são, então, examinados e quaisquer diferenças, discutidas e resolvidas.

QUADRO 8.2 Algumas convenções das anotações de campo

Sinal	Convenção	Uso
" "	Aspas duplas	Citações literais
' '	Aspas simples	Paráfrases
( )	Parênteses	Dados contextuais ou interpretações do pesquisador de campo
< >	Colchetes angulados	Conceitos êmicos
/	Barra diagonal	Conceitos éticos
–	Linha sólida	Tempo de separação

Fonte: Adaptada de Kirk e Miller, 1986, p. 57



Dica

O simples fato de você e um colega concordarem sobre o uso de uma categoria não significa que a categoria em si resista a qualquer escrutínio. Como vimos na Seção 5.2, a análise de conteúdo envolve uma imposição relativamente arbitrária das categorias sobre os dados. Assim, sempre se assegure de que o modo como você categoriza se ajusta ao modelo analítico com o qual você está trabalhando.

Para ver como este método funciona, você deve encontrar um colega que trabalhou em um dos mesmos exercícios do Capítulo 5 que você. Compare sua análise dos mesmos dados e veja se consegue resolver quaisquer diferenças.

8.2.4 Confiabilidade e entrevistas

A confiabilidade dos programas de entrevista é uma questão fundamental nos manuais de métodos quantitativos. Segundo esses livros, é muito importante que

Estudo de caso

ADOLESCENTES USUÁRIOS DE DROGA

Em seu estudo etnográfico de adolescentes usuários de droga, Barry Glassner e Julia Loughlin (1987) realizaram cuidadosas gravações em fita de todas as suas entrevistas. Essas fitas foram então transcritas e codificadas por "tópicos de identificação, maneiras de falar, temas, eventos, atores, etc... Essas listas tornaram-se um catálogo de códigos, consistindo de 45 tópicos, cada qual com até 99 descritores" (1987, p. 25).

Aparentemente, a tabulação parece envolver a contagem no interesse da contagem encontrada em algumas pesquisas quantitativas. Entretanto, os autores esclarecem que sua abordagem à análise dos dados é diferente da dos estudos de pesquisa positivistas, de levantamentos:

> Em projeto de pesquisa mais positivistas, a confiabilidade do codificador é avaliada em termos da concordância entre os codificadores. Na pesquisa qualitativa, não se está interessado na interpretação padronizada dos dados. Em vez disso, nosso objetivo no desenvolvimento dessa catalogação e no sistema de recuperação complexos tem sido manter o *bom acesso às palavras dos sujeitos*, sem confiar na memória dos entrevistadores nos analistas dos dados.(1987, p. 27, ênfase minha)

Limitando este acesso às próprias categorias dos sujeitos, Glassner e Loughlin satisfazem a orientação teórica de grande parte da pesquisa qualitativa, enquanto, ao mesmo tempo, permitem que os leitores limitem algum tipo de acesso direto aos dados brutos. Dessa maneira, satisfazem o critério de Seale de usar *descritores de baixa inferência*. Além disso, Glassner e Loughlin afirmam que suas análises se ajustam a dois critérios de confiabilidade mais comumente encontrados nos estudos quantitativos, ou seja:

1. A codificação e a análise dos dados foi "cega": tanto a equipe de codificação quanto os analistas dos dados "conduziram sua pesquisa sem conhecimento das expectativas ou hipóteses dos dirigentes do projeto" (1987, p. 30).
2. O registro e a análise dos dados, auxiliados por computador, implicaram que pode-se ser mais confiante de que os padrões registrados realmente existiam em todos os dados, em vez de em exemplos favoráveis. Isso segue o argumento de Maynard e Clayman (1991) de que as anotações de campo observacionais devem ser associadas a dados mais confiáveis, como gravações de áudio ou vídeo do comportamento real (ver Seção 8.2.5).

cada respondente entenda as questões da mesma maneira e que as respostas sejam codificadas sem a possibilidade de incerteza. Isto é obtido por vários meios, incluindo:

- pré-testes dos programas de entrevista
- treinamento dos entrevistadores
- máximo uso possível de respostas de escolha fixada
- checagem da confiabilidade entre os avaliadores na codificação das respostas às perguntas abertas.

No Capítulo 4, declarei que uma concentração nessas questões tendia a desviar a atenção das suposições teóricas subjacentes ao significado que ligamos às respostas dos entrevistados. Não obstante, isso não significa que se deve ignorar por completo as questões convencionais de confiabilidade, mesmo que evitemos deliberadamente tratar os relatos das entrevistas como simples "relatórios" sobre a realidade. Assim, mesmo quando nosso interesse analítico é a estrutura narrativa ou a **categorização de membro**, ainda é útil fazer o pré-teste de um programa de entrevista e comparar como pelo menos dois pesquisadores analisam os mesmos dados.

Os estudos de entrevistas devem também satisfazer os critérios do uso de descritores de baixa inferência. Quando fazemos entrevistas por *e-mail*, podemos prontamente satisfazer esse critério, porque os participantes já fizeram sua própria transcrição. Quando relatamos outras entrevistas, é possível satisfazer a necessidade de descritores de baixa inferência através de:

- gravação em fita de todas as entrevistas face a face
- transcrição cuidadosa destas fitas, segundo as necessidades da análise confiável (não passar o problema para um digitador de áudio!)
- apresentar longos extratos de dados em seu relatório de pesquisa – incluindo, no mínimo, a pergunta que provocou qualquer resposta.

Faça o Exercício 8.3 nesse momento

8.2.5 A confiabilidade e as transcrições de dados de áudio e vídeo

O argumento de Kirk e Miller no que tange à convenção dos métodos para o registro das anotações de campo é aplicado às transcrições, pois só precisamos depender das anotações de campo na ausência de gravações de áudio ou vídeo. A disponibilidade das transcrições dessas gravações, usando convenções padronizadas (ver Apêndice no final do livro), satisfaz a demanda apropriada de Kirk e Miller para a documentação dos procedimentos.

No caso das gravações de vídeo, as convenções de transcrição padronizadas estão pouco a pouco emergindo (ver Seções 7.5.1 e 7.5.3). Além disso, os leitores de artigos impressos têm acesso a ilustrações, chamadas "fotogramas" (ver Extratos 7.2 e 7.3; e ten Have, 1998, p. 93). Com o advento das tecnologias da internet, observa-se um salto quantitativo, no qual os leitores e os espectadores têm acesso às gravações de áudio e vídeo enquanto lêem as transcrições do pesquisador.

Embora isto ainda tenha um longo caminho a percorrer para satisfazer a necessidade de descritores de baixa inferência, não devemos supor que supera totalmente as questões de confiabilidade. Por exemplo, os pesquisadores de vídeo ainda têm de tomar decisões bastante falíveis sobre onde colocar sua câmera(s) e quando parar de filmar.

Em um nível mais básico, quando as atividades das pessoas são gravadas em fita e transcritas, a confiabilidade da interpretação das transcrições pode ser bastante enfraquecida por um fracasso aparente-

mente trivial, mas, com frequência, fundamental na transcrição de pausas e justaposições. Por exemplo, um estudo recente de consultas médicas estava interessado em estabelecer se os pacientes de câncer haviam entendido que sua condição era fatal. Nesse estudo (Clavarino et al., 1995), tentamos examinar a base na qual eram feitos julgamentos interpretativos sobre o conteúdo de uma série de entrevistas médico-paciente gravadas em áudio entre três oncologistas e seus pacientes de câncer recém-encaminhados. Foi durante a entrevista que os pacientes foram supostamente informados de que seu câncer era incurável.

Duas transcrições independentes foram realizadas. Na primeira, foi feita uma tentativa de transcrever a conversa "literalmente", isto é, sem "limpar" a gramática ou fazer outro tipo de "limpeza". Usando a primeira transcrição, três codificadores independentes, que foram treinados para ser consistentes, codificaram o mesmo material. Foi então estimada a confiabilidade entre os codificadores. As inconsistências entre eles podem ter refletido alguma ambiguidade nos dados, alguma justaposição entre as categorias de codificação ou erros simples de codificação.

A segunda transcrição foi instruída pelas ideias analíticas e pelos símbolos da transcrição da **análise da conversação** (AC). Isto proporcionou informações adicionais sobre o modo como as partes organizavam sua conversa, e acreditamos representar um registro mais objetivo, abrangente e, por conseguinte, mais confiável dos dados devido ao nível de detalhe proporcionado por este método.

Tendo como base os símbolos da transcrição e os conceitos da AC, procuramos revelar características sutis na conversa, mostrando como tanto o médico quanto os pacientes produziram e receberam ambiguidades audíveis no prognóstico do paciente. Isto envolveu uma mudança de enfoque das leituras dos codificadores para o modo como os participantes, com clareza, monitoram a fala um do outro. Quando prestamos atenção nesses detalhes, podem ser feitos julgamentos mais convincentemente válidos. Isto, de modo inevitável, conduz a uma resolução do problema da confiabilidade entre os avaliadores.

Por exemplo, quando os pesquisadores ouviram pela primeira vez as fitas de consultas hospitalares importantes, às vezes achavam que não havia evidência de que os pacientes haviam captado as declarações com frequência cautelosas sobre seu prognóstico. Entretanto, quando as fitas foram retranscritas, foi demonstrado que os pacientes usaram elocuções muito suaves (como "sim" ou, mais comumente, "mm") para demonstrar que estavam captando a informação. Do mesmo modo, os médicos monitoraram os silêncios dos pacientes e reformularam suas declarações de prognóstico.

Na AC, como foi discutido no Capítulo 6, é usado para fortalecer a confiabilidade um método similar para a comparação entre os avaliadores. Sempre que possível são realizadas sessões de análise de dados em grupo para ouvir (ou ver) gravações de áudio ou vídeo. É importante aqui não nos iludirmos na busca de uma transcrição "perfeita". As transcrições podem sempre ser melhoradas, e a busca pela perfeição é ilusória e consome tempo. O objetivo é chegar a uma transcrição aceitável, adequada para a tarefa em questão. Um outro benefício dessas sessões de grupo é que elas, em geral, conduzem a sugestões sobre linhas de análise promissoras.

8.2.6 Confiabilidade: um resumo

Sugeri que ambas, confiabilidade e validade, são questões importantes na pesquisa de campo. Prossegui sugerindo que a confiabilidade seja tratada usando-se métodos padronizados para escrever anotações de campo e preparar transcrições. No caso de estudos de entrevista e de texto, também

declarei que a confiabilidade é melhorada mediante a comparação da análise dos mesmos dados por vários pesquisadores.

Como já foi dito, a credibilidade dos estudos de pesquisa qualitativa não se baseia apenas na confiabilidade de seus dados e métodos, mas também na validade de seus achados. Por isso, recorro agora à natureza da validade na pesquisa qualitativa e nos meios através dos quais podemos abordá-la.

8.3 VALIDADE

> Por validade quero dizer... até que ponto um relato representa acuradamente os fenômenos sociais a que ele se refere. (Hammersley, 1990, p. 57)

Propor uma declaração "acurada" envolve a possibilidade de dois tipos de *erro* que foram claramente definidos por Kirk e Miller (1986, p. 29-30).

- O *erro do tipo 1* é acreditar que uma declaração é verdadeira quando não o é (em termos estatísticos, isto significa rejeitar a hipótese nula, isto é, a hipótese de que não há relação entre as variáveis).
- O *erro do tipo 2* é rejeitar uma declaração que, na verdade, é verdadeira (isto é, apoiar incorretamente a hipótese nula).

Como a ideia da validade teve sua origem na pesquisa quantitativa, começarei considerando o que ela significa nesse contexto e como é aplicável a estudos mais qualitativamente orientados.

8.3.1 A validade na pesquisa quantitativa

Na pesquisa quantitativa, uma forma comum de erro do tipo 1 surge se aceitamos uma correlação "espúria". Por exemplo, só porque X parece sempre ser seguido por Y, isso não significa que X necessariamente *causa* Y. Pode haver um terceiro fator Z que produz tanto X quanto Y. Como alternativa, Z pode ser uma "variável interveniente", que é causada por X e depois influencia Y (ver Selltiz et al., 1964: 423-31; ver minha discussão dos dados de 1993 de Procter na Seção 2.1).

Como vimos na Seção 2.1, o pesquisador quantitativo recorre a meios sofisticados para se proteger da possibilidade de correlações espúrias. Entretanto, os métodos de pesquisa aqui discutidos não são desprovidos de problemas. Como declaram Fielding e Fielding, "os próprios procedimentos de levantamento mais avançados só manipulam dados que foram obtidos em algum momento questionando as pessoas" (1986, p. 12).

Primeiro, como sugeri no Capítulo 4, o que as pessoas dizem na resposta a perguntas da entrevista não tem um relacionamento estável com a maneira como se comportam em situações que ocorrem naturalmente. Segundo, como vimos no Capítulo 2, por exemplo, no trabalho de Blau e Schenherr (1971), as alegações dos pesquisadores podem, às vezes, ser confiáveis apenas porque se baseiam no conhecimento sensato que ocorre na necessidade de explicação, e não na aceitação passiva.

Mais uma vez, Fielding e Fielding tornam o ponto relevante: "Os pesquisadores que generalizam a partir de um levantamento amostral para uma população maior ignoram a possível disparidade entre o discurso dos atores sobre alguma questão tópica e a maneira como eles reagem às perguntas em um contexto formal" (1986, p. 21). Assim, os métodos quantitativos não oferecem solução simples para a questão da validade:

> Finalmente, todos os métodos de coleta de dados são analisados "qualitativamente", na medida em que o ato da análise é uma interpretação e, por

> isso, necessariamente uma versão seletiva. Sejam os dados coletados quantificáveis ou qualitativos, a questão da *garantia* de suas inferências deve ser confrontada. (1986, p. 12, ênfase minha)

Examinaremos como os pesquisadores qualitativos podem alegar, nos termos de Fielding e Fielding, que têm uma "garantia de suas inferências" e que seu trabalho é válido.

8.3.2 Alegações de validade na pesquisa qualitativa

Como já declarei, a questão da validade é apropriada qualquer que seja a orientação teórica da pessoa ou o uso de dados quantitativos ou qualitativos. Poucos cientistas sociais contemporâneos estão satisfeitos com a suposição do **naturalismo** de que a credibilidade é garantida, contanto que se "passe um tempo" com uma tribo ou com um grupo subcultural e retorne-se com relatos "autênticos" do campo.

Entretanto, não vou discutir aqui muitos critérios padronizados de avaliação da validade, quer porque estejam disponíveis em outros textos de metodologia, quer porque são do senso comum e, ou inapropriados para a lógica teórica da pesquisa qualitativa como está discutido na Seção 2.3. Esses critérios incluem:

- o impacto do pesquisador no local (o chamado "halo" ou efeito "Hawthorne") (ver Hammersley, 1990, p. 80-2; Landsberger, 1958)
- os valores do pesquisador (ver Weber, 1949, ver Capítulo 9)
- o *status* de verdade do relato de um respondente (ver Seções 4.2 e 4.3).

Duas outras formas de validação têm sido sugeridas como particularmente apropriadas para a lógica da pesquisa qualitativa:

1. Comparar tipos diferentes de dados (por exemplo, quantitativos e qualitativos) e diferentes métodos (por exemplo, observação e entrevistas) para ver se eles corroboram um com o outro. Essa forma de comparação, chamada **triangulação**, deriva da navegação, em que rumos diferentes dão a posição correta de um objeto.
2. Retornar os achados aos sujeitos que estão sendo estudados. Diz-se que quando estas pessoas checam os achados de um pesquisador, pode-se ter mais confiança em sua validade. Esse método é conhecido como **validação do respondente**.

Cada um destes métodos está discutido a seguir. Na minha discussão, mostro por que acredito que tais métodos são, em geral, inapropriados para a pesquisa qualitativa.

Dados e métodos de triangulação

A triangulação, em geral, se refere à combinação de muitas teorias, de muitos métodos, observadores e materiais empíricos para produzir uma representação mais acurada, abrangente e objetiva do objeto do estudo. A aplicação mais comum da triangulação na pesquisa qualitativa é o uso de *métodos múltiplos*. Por exemplo, é possível combinar entrevistas com observação, ou análise qualitativa com levantamentos. A suposição é a de que, se os achados obtidos com todos estes métodos correspondem e extraem as mesmas conclusões ou conclusões similares, então a validade dos achados e das conclusões foi estabelecida (Moisander e Valtonen, em fase de elaboração).

Entretanto, isto é supor que

> quando se olha um objeto de mais de uma perspectiva, é possível produzir uma representação mais verdadeira e certa do objeto. Nas ciências naturais, particularmente com objetos físicos concretos, isto pode fazer sentido, mas, na pesquisa cultural, que se concentra na realidade social, o objeto do conhecimento *é* diferente visto de diferentes perspectivas. E os pontos de vista diferentes não podem ser fundidos em uma representação única, "verdadeira" e "certa" do objeto. (em fase de elaboração)

Um importante defensor inicial do método da triangulação é Norman Denzin (1970), que sugere que o "método da triangulação" serve para superar visões parciais e apresentar algo parecido com um quadro completo. Entretanto, como observa Denzin em outra oportunidade, as ações e os relatos estão "situados" em contextos específicos. Isto implica, em oposição ao trabalho inicial de Denzin sobre a triangulação, que os métodos, frequentemente extraídos de diferentes teorias, não podem nos dar uma verdade "objetiva" (Fielding e Fielding, 1986, p. 33). Então:

> vale a pena buscar teorias múltiplas e métodos múltiplos, mas não pelas razões citadas por Denzin... A acurácia de um método vem de sua aplicação sistemática, mas raramente a inacurácia de uma abordagem dos dados complementa as acurácias de outra. (1986, p. 35)

Entretanto, Fielding e Fielding nos lembram de que pode não ser sensato dispensar o essencial. Assim, sugerem que o uso da triangulação deve operar de acordo com regras básicas. Essas parecem operar da seguinte maneira:

- Começam a partir de uma perspectiva ou modelo teórico (por exemplo, naturalismo, emocionalismo ou construcionismo).
- Escolhem métodos e dados que vão lhe proporcionar um relato da estrutura e do significado a partir dessa perspectiva (por exemplo, os emocionalistas vão querer gerar dados que proporcionem um *insight* autêntico nas experiências das pessoas, enquanto os construcionistas vão preferir revelar como determinados fenômenos sociais são associados por meio de determinadas interações).

Todavia, mesmo quando usamos um único modelo analítico, pode ser enganoso agregar dados para chegar a uma "verdade" geral. Como dizem Hammersley e Atkinson, "não se deve adotar uma visão ingenuamente 'otimista' de que a agregação de dados de diferentes fontes vai com tranquilidade ajudar a produzir um quadro mais completo" (1983: 199).

É claro que isto não implica que o pesquisador qualitativo deva evitar gerar dados de muitas maneiras. Mesmo para os construcionistas, a triangulação dos dados serve como uma reunião de lembretes sobre o caráter situado da ação. Por exemplo, Dingwall (correspondência pessoal) sugeriu que a triangulação tem algum valor quando revela a existência de relatos públicos e privados do trabalho de uma agência. Aqui "os dados da entrevista e os dados de campo podem ser combinados... para extrair um sentido melhor do outro". A partir de tal perspectiva, a triangulação não é uma maneira de se obter uma leitura "verdadeira", mas é mais bem entendida como uma estratégia que adiciona rigor, amplitude, complexidade, riqueza e profundidade a qualquer investigação" (Denzin e Lincoln, 2000, p. 5).

O "erro" só surge quando os dados são usados para julgar entre relatos, pois isso reduz o papel do pesquisador ao que Garfinkel (1967) denomina um "ironista", usando um relato para substituir outro, en-

quanto permanece cego ao sentido de cada um no contexto em que ele surge.

Por fim, o principal problema da triangulação como um teste de validade é que, se contrapondo a diferentes contextos, ignora o caráter vinculado ao contexto e hábil da interação social, assumindo que os membros são "idiotas culturais" que precisam de um cientista social para afastar suas ilusões (ver Garfinkel, 1967; Bloor, 1978).

Faça o Exercício 8.4
nesse momento

Validação do respondente

Se você privilegia a "experiência" como "autêntica", como é a preferência do **emocionalismo**, provavelmente vai querer validar seus achados de pesquisa retornando-os às pessoas que você estudou para ver se elas concordam com sua própria "experiência". Ao longo destas linhas, Reason e Rowan (1981) criticam os pesquisadores que têm medo de "contaminar seus dados com a experiência do sujeito". Ao contrário, eles declaram que a boa pesquisa retorna aos sujeitos com resultados satisfatórios e aprimora-os à luz das reações dos sujeitos.

Bloor (1978) incorpora a abordagem preferida de Reason e Rowan (item 3 na lista que se segue) em sua discussão de três procedimentos que tentam a validação do respondente (ver também Frake, 1964):

1. O pesquisador procura prever as classificações dos membros em situações reais de seu uso.
2. O pesquisador prepara casos hipotéticos e prevê as reações dos respondentes a estes casos.
3. O pesquisador proporciona aos respondentes um relatório da pesquisa e registra suas reações a ele.

Bloor (1978, 1983) usou o terceiro procedimento em seu estudo da tomada de decisão dos médicos em casos de adeno-amigdalectomia, esperando que os médicos validassem as descrições de sua prática – o que ele chama "uma espécie de efeito de auto-reconhecimento" (1978, 549). Embora Bloor relate ter conseguido fazer algumas modificações úteis como resultado dos comentários dos cirurgiões, ele relata muitas reservas, as quais se concentram em torno do fato de os respondentes serem capazes de acompanhar um relatório escrito para uma audiência de sociólogos e, mesmo que seja apresentado de forma inteligível, se terão (ou deveriam ter) algum interesse nele (1978, 550). Um outro problema, citado por Abrams, é que "a validação explícita do respondente só é possível se os resultados da análise forem compatíveis com a auto-imagem dos respondentes" (1984, 8).

Entretanto, conclui Bloor, tal necessidade não significa que as tentativas de validação dos respondentes *não* têm valor. Elas geram mais dados que, embora não validando o relatório da pesquisa, com frequência, sugerem caminhos interessantes para uma análise adicional (Bloor, 1983, p. 172). Isto é mostrado no estudo de caso que se segue.

A posição de Bloor foi efetivamente assumida por Fielding e Fielding (1986) (a validação do respondente é também criticada por Bryman, 1988, p. 78-9). Os Fieldings admitem que os sujeitos estudados podem ter um conhecimento adicional, sobretudo em relação ao contexto de suas ações. No entanto,

> não há razão para assumir que os membros têm um *status* privilegiado como comentaristas de suas ações... esse *feedback* não pode ser assumido como uma validação direta ou refutação das inferências do observador. Em vez disso, esses processos da chamada "validação" devem ser tratados como mais uma fonte de dados e *insight*. (1986, p. 43)

Estudo de caso

CONVERSA DE BEBERRÕES

Em seu estudo etnográfico de beberrões finlandeses em um bar, Pertti Alasuutari (1995) relata que levantou a questão do porquê de os participantes estarem sempre tão ansiosos para competir pelo título de maior beberrão e, ao mesmo tempo, depreciarem a bebida dos outros. Esta era a conversa.

Extrato 8.2 (Alasuutari, 1995, p. 170-1)
(PA = pesquisadores; A, B, C = beberrões)

PA De algum modo, eu acho que há este sentimento neste grupo de que há alguém aqui que não bebeu tanto quanto os outros ou que foi derrubado ou parou mais cedo que os outros, e vocês tentam depreciar o modo de beber dessa pessoa que vocês sabem que realmente não é nada, eu bebi muito mais do que ele.
A: Onde você ouviu isso?
PA Eu bebi, você sabe.
B: Sei.
PA: Mesmo durante estas sessões aqui.
C: Quanto mais cedo você perceber e ir embora, e conseguir ajuda, se não conseguir, melhor.
A: Isso mesmo.
C: Quanto mais você beber mais estúpido você é, não há dúvida sobre isso.
PA: Mas vocês se vangloriam de ser mais estúpidos?
C: Você tende a deturpar um pouquinho as coisas, como o fato de eu beber há mais tempo do que você. Você só bebe há um ano, mas eu já bebo há dois. Por isso, aquele que bebe há um ano acha que este é o ponto onde eu preciso chegar e conseguir ajuda. Sou tão estúpido que não tive o bom senso de procurar ajuda. Tive de me comportar de forma descontrolada. Eu descrevo a situação para você ficar um pouquinho melhor. Eu estou um pouquinho melhor, *eu sei disso*.

Este é o relato de Alasuutari (1995, p. 171) da conversa:

> Quando levantei esta questão, os membros do grupo primeiro quiseram negar minha interpretação, ainda que eu tivesse exemplos claros destes tipos de situações em minhas anotações de campo. Quando finalmente é admitido que o fenômeno de fato existe, o membro C (na parte italizada de sua fala) dá mais apoio à minha interpretação de que a ênfase na seriedade dos problemas anteriores relativos ao álcool de uma pessoa está associada ao respeito que os membros mostram pela experiência prática.

Kathy Charmaz (em fase de elaboração) sugeriu que este exemplo exibe uma versão sutil da validação do respondente:

> Neste exemplo, Alasuutari apresentou sua interpretação e insistiu em um diálogo a respeito dela. Ele conseguiu a confirmação de seu ponto de vista quando insistiu mais na mesma conversa... É interessante notar que Alasuutari não conseguiu o apoio dos homens para o aparente valor de sua interpretação. Então, ele foi adiante em alguns passos analíticos. Localizou sua idéia confirmada no contexto da cultura do grupo e concluiu que ela refletia os relacionamentos contraditórios dos membros do grupo e a falta de confiança nos profissionais.

Se não estivermos totalmente convencidos pela triangulação ou pela validação dos membros, como superaremos a qualidade anedótica de grande parte da pesquisa qualitativa para reclamar sua validade? Para responder a essa pergunta, será examinado o que acredito serem os métodos mais apropriados para validar os estudos baseados em grande parte, ou inteiramente, em dados qualitativos, que incluem:

- indução analítica
- método comparativo constante
- análise de caso desviante
- tratamento de dados abrangentes
- uso de tabulações apropriadas.

Indução analítica (IA)

Como eu declarei na Seção 2.4, os pesquisadores qualitativos não precisam aceitar a suposição de que seu trabalho só tem a chance de ser exploratório ou descritivo. Como dizem Glaser e Strauss (1967), a **teoria fundamentada** exige que nós, com frequência, evitemos as hipóteses anteriores; isto não significa que não possamos (ou não devamos) gerar e testar hipóteses "fundamentadas" em nossos dados.

Tendo identificado alguns "fenômenos" e gerado algumas hipóteses, podemos então prosseguir pegando um pequeno corpo de dados (um "caso") e examinando-o da seguinte maneira:

> um caso é... estudado para ver se as hipóteses se relacionam a ele. Caso contrário, a hipótese é reformulada (ou o fenômeno redefinido para excluir o caso). Embora um pequeno número de casos corrobore a certeza prática, os casos negativos desmentem a explicação, que é então reformulada. O exame dos casos, a redefinição do fenômeno e a reformulação das hipóteses são repetidos até ser mostrado um relacionamento universal. (Fielding, 1988, p. 7-8)

A IA equivale à testagem estatística de associações quantitativas para ver se elas são maiores do que se esperaria aleatoriamente (erro aleatório). Entretanto,

> na análise qualitativa... não há variança de erro aleatório. Todas as exceções são eliminadas examinando-se as hipóteses até todos os dados se adequarem. O resultado desse procedimento é que os testes estatísticos são de fato *desnecessários* quando os casos negativos forem removidos. (Fielding e Fielding, 1986, p. 89)

Será proveitoso um exemplo da IA que está sendo usado em um estudo de pesquisa de campo. No estudo dos cirurgiões de Bloor, já discutido, ele tentou "indutivamente reconstruir cada uma das 'regras de decisão' padronizadas do próprio especialista, que ele normalmente usava para decidir sobre uma disponibilidade" (1978, p. 545). Essas regras foram, então, comparadas aos procedimentos de cada médico para buscar informações relevantes.

Bloor baseou-se na distinção entre as condições "necessárias" e "suficientes" para um resultado. As condições "necessárias" são aquelas sem as quais é impossível um determinado resultado. Condições "suficientes" são aquelas que explicam por completo o resultado em questão. Por exemplo, uma condição necessária para eu dar uma conferência é que eu esteja presente em uma determinada data e local. As condições suficientes podem incluir eu conhecer o assunto, ter minhas anotações comigo, encontrar uma platéia me esperando, etc. É assim que Bloor relata seu método indutivo:

1. Para cada especialista, os casos foram provisoriamente classificados segundo

a categoria de disponibilidade em que eles se encaixam.
2. Os dados de todos os casos de um especialista em uma determinada categoria de disponibilidade foram examinados para se fazer uma lista provisória daquelas características dos casos comuns aos casos dessa categoria.
3. Os "casos desviantes" (isto é, aqueles em que estavam faltando as características comuns a muitos dos casos da categoria de disponibilidade) foram examinados para determinar se (a) a lista provisória das características dos casos comuns a uma determinada categoria podia ser modificada para permitir a inclusão dos casos desviantes, ou se (b) podia ser modificado para permitir a inclusão dos casos desviantes em uma categoria modificada.
4. Tendo assim produzido uma lista de características dos casos comuns a todos em uma determinada categoria, os das categorias alternativas foram examinados para se descobrir que características eram compartilhadas com os casos que estavam fora da primeira categoria considerada. Essas características compartilhadas foram assim julgadas *necessárias*, em vez de *suficientes*, para se conseguir uma determinada disponibilidade.
5. Das categorias de casos necessárias e suficientes associadas a uma determinada categoria de casos que compartilhavam uma disponibilidade comum foram derivadas as regras de decisão relevantes do especialista. (1978, p. 546, ênfase minha)

Esta é uma versão resumida da lista de Bloor. Ele acrescenta mais dois estágios em que os casos são reexaminados para cada regra de decisão e depois todo o processo é repetido para considerar as disponibilidades obtidas por todos os especialistas no estudo.

Bloor reconhece que seu procedimento não era *totalmente* indutivo. Antes de começar a análise, ele já tinha impressões gerais, obtidas do contato no campo (1978, p. 547). É possível também acrescentar que nenhuma testagem de hipóteses pode ou deve ser isenta de teoria. Necessariamente, então, a indução analítica depende tanto de um **modelo** de como funciona a vida social quanto de um conjunto de **conceitos** específicos desse modelo.

A IA parece muito complicada, porém ela se resume em duas técnicas simples que vamos agora considerar:

- o uso do método comparativo constante
- a busca de casos desviantes.

O método comparativo constante

O método comparativo significa que o pesquisador qualitativo deve sempre tentar encontrar outro caso através do qual testar uma hipótese provisória. Em um estudo inicial das perspectivas mutáveis dos alunos de medicina durante sua residência, Becker e Geer (1960) descobriram que eles podiam testar suas hipóteses emergentes sobre a influência dos estágios da carreira nas percepções comparando diferentes grupos em um momento e comparando uma coorte de alunos com outra no decorrer do treinamento. Por exemplo, poderia apenas ser alegado com confiança que os estudantes de medicina iniciantes tendiam a ser idealistas se várias coortes de estudantes do primeiro ano compartilhassem essa perspectiva.

De modo similar, quando eu estava estudando o que acontecia com as crianças com síndrome de Down em um hospital de cardiologia, testei meus achados com gravações em fita de consultas do mesmo clínico envolvendo crianças sem a anormalidade congênita (ver mais adiante nesta seção). E, é claro, minha tentativa de analisar a ordem cerimonial da prática médica privada (Seção 2.6) dependeu extremamente dos dados comparativos sobre clínicas públicas.

Entretanto, é improvável que os pesquisadores iniciantes tenham os recursos para estudar diferentes casos. Mas isso não significa que a comparação seja impossível. O método comparativo constante envolve simplesmente inspecionar e comparar todos os fragmentos de dados surgidos em um caso isolado (Glaser e Strauss, 1967).

Embora esse método pareça atrativo, os pesquisadores iniciantes podem se preocupar com duas dificuldades práticas envolvidas em sua implementação. Primeiro, eles carecem dos recursos para reunir todos os seus dados de uma forma analisável. Por exemplo, transcrever todo um conjunto de dados pode consumir um tempo absurdamente grande – e também desviá-lo da análise dos dados! Segundo, como você vai comparar dados quando pode ainda não ter gerado uma hipótese provisória ou mesmo um conjunto inicial de categorias?

Felizmente, estas objeções são de imediato superadas. Na prática, em geral, faz sentido iniciar a análise em uma parte bastante pequena de seus dados. Então, tendo gerado um conjunto de categorias, você pode testar as hipóteses que surgem expandindo com consistência seu corpo de dados. Esse ponto foi apresentado com clareza por Anssi Peräkylä, usando o exemplo dos estudos baseados em dados gravados em fita:

> Há um limite para o número de dados que um único pesquisador ou uma equipe de pesquisa pode transcrever e analisar. Mas, por outro lado, um banco de dados grande tem vantagens claras... grande parte dos dados pode ser guardada como um recurso usado apenas quando a análise progrediu a ponto de os fenômenos em estudo terem sido especificados. Nesse estágio posterior, partes curtas dos dados de reserva podem ser transcritas e, assim, toda a variação do fenômeno pode ser observada. (2004b, p. 288)

Em meu estudo recente de aconselhamento de AIDS, empreguei este método comparativo constante partindo de conjuntos de dados pequenos para conjuntos maiores (Silverman, 1997). Por exemplo, tendo isolado um exemplo de como um cliente resistiu a um conselho de um conselheiro, pesquisei meus dados para obter uma amostra de casos maior em que a resistência ao conselho estava presente.

Análise de caso desviante

O método comparativo implica a busca ativa e o trato com os casos desviantes. Hugh Mehan declara:

> O método se inicia com uma pequena porção de dados. Um esquema analítico provisório é gerado. O esquema é então comparado com outros dados e, quando necessário, são feitas modificações no esquema. O esquema analítico provisório é constantemente confrontado por casos "negativos" ou "discrepantes" até o pesquisador ter derivado um pequeno conjunto de regras recursivas que incorporem todos os dados da análise. (1979, p. 21)

Mehan nota que isto é muito diferente do sentido de "análise de caso desviante" na pesquisa de levantamento quantitativo. Você vai trabalhar com os casos desviantes em duas circunstâncias:

- quando as variáveis existentes não vão produzir correlações estatísticas suficientemente altas.
- quando são encontradas boas correlações, mas você desconfia que elas possam ser "espúrias".

Em contraste, o pesquisador qualitativo não deve ficar satisfeito com explicações que pareçam explicar quase toda a variança em seus dados. Em vez disso, como já declarei, na pesquisa qualitativa, todos os fragmentos dos dados têm de ser usados até ser considerados.

É importante enfatizar que os "casos desviantes" são adequadamente identificados tendo-se como base conceitos que derivam de um determinado **modelo**. Assim, os fragmentos dos dados nunca são intrinsecamente "desviantes", mas tornam-se assim em relação à abordagem usada. Essa abordagem definida em termos teóricos da análise também deve se aplicar com adequação à compilação e à inspeção de dados de forma tabulada.

Entretanto, a análise de caso desviante no contexto do método comparativo, devido ao fato de envolver um vaivém repetido entre diferentes partes de seus dados, implica algo muito maior. Todas as partes de seus dados devem, em algum ponto, ser inspecionadas e analisadas. Isto é parte do que se quer dizer com "tratamento abrangente dos dados".

Tratamento abrangente dos dados

Paul ten Have observa a queixa de que, na AC, como em outros tipos de pesquisa qualitativa, "os achados... são baseados em uma "amostra" de casos subjetivamente selecionados – e talvez tendenciosos – que se ajustam ao argumento analítico" (1998, Cap. 7, p. 8).

Esta queixa, que chega a ser acusada de **anedotismo**, é tratada pelo que ten Have, acompanhando Mehan (1979), chama "tratamento abrangente dos dados". Essa abrangência surge porque, na pesquisa qualitativa, "todos os casos dos dados... [são] incorporados na análise" (1979, p. 21).

Essa abrangência vai além do que é normalmente exigido em muitos métodos quantitativos. Por exemplo, na pesquisa de levantamento, fica-se em geral satisfeito em conseguir correlações importantes, e não espúrias. Por isso, se quase todos os seus dados corroboram sua hipótese, seu trabalho está em grande parte feito.

Em contraste, na pesquisa qualitativa, quando se trabalha com conjuntos de dados menores abertos à inspeção repetida, não se deve ficar satisfeito enquanto a generalização não conseguir ser aplicada a cada pedacinho de dado relevante que se tiver coletado.

O resultado é uma generalização que pode ser cada fragmento tão válido quanto uma correlação estatística. Como diz Mehan:

> O resultado é um modelo integrado e preciso que descreve abrangentemente um fenômeno específico [*sic*], em vez de uma declaração correlacional simples sobre condições antecedentes e consequentes. (1979, p. 21)

Esse tratamento abrangente dos dados pode ser auxiliado pelo uso de tabulações apropriadas, em que as categorias contadas derivam de conceitos teoricamente definidos.

O uso de tabulações apropriadas

Segundo nossa visão pragmática, uma pesquisa qualitativa implica um compromisso com as atividades de campo. Não implica um compromisso com a ignorância da abordagem científica. (Kirk e Miller, 1986, p. 10)

Há pelo menos duas maneiras em que os pesquisadores qualitativos podem fazer uso das medidas quantitativas:

- por meio de estudos multimétodos, em que um estudo de caso qualitativo é combinado com algum tipo de levantamento quantitativo
- pelo uso de tabulações simples em um estudo, do contrário, puramente qualitativo.

Os estudos de muitos métodos já foram discutidos na Seção 2.5; porém, agora, vou discutir a segunda abordagem do uso de tabulações apropriadas dos dados qualitativos.

Será discutido que as técnicas de contagem simples oferecem um meio para

examinar todo o corpo de dados normalmente perdido na pesquisa intensiva, qualitativa. Em vez de usar a palavra do pesquisador para isso, o leitor tem uma oportunidade de captar uma sensação dos dados como um todo. Depois, os pesquisadores conseguem se engajar no tratamento abrangente dos dados, testando e revisando suas generalizações. Dessa maneira, o uso apropriado de tabulações simples acaba com as dúvidas importunas do pesquisador (e do leitor) sobre a acurácia de suas impressões sobre os dados.

Há duas maneiras abrangentes em que as técnicas simples de contagem têm sido usadas para auxiliar a validade na pesquisa qualitativa:

- como um meio inicial de obter uma percepção da variação nos dados (tabulações do tipo 1)
- como um estágio posterior, após ter identificado alguns fenômenos, checando sua prevalência (tabulações do tipo 2).

Como um exemplo de tabulações do tipo 1, será usado um estudo de chamadas telefônicas a um serviço de proteção à criança já discutido na Seção 6.4.1. Hepburn e Potter (2004) descobriram que as pessoas que ligavam para esse telefone tendiam a prefaciar seus relatos com uma referência às suas "preocupações". Então, uma chamada típica se iniciaria: "Estou preocupado com X."

Para checar a prevalência deste fenômeno, os pesquisadores realizaram uma série de contagens simples como uma ajuda ao entendimento da padronização da maneira como foram utilizadas as construções que usam os termos "preocupado" e "preocupação". Eis como Hepburn e Potter explicam sua abordagem:

> Era interessante considerar até que ponto eram específicas ao NSPCC* as construções com preocupação com os dados. Para checar isso, fizemos algo muito simples, que foi comparar a prevalência nos telefonemas ao NSPCC com um corpo de chamadas telefônicas cotidianas. Os termos "preocupação" e "preocupado" aparecem uma média de 7 vezes por chamada em nosso material, mas apenas 0,3 vezes por chamada no corpo do "cotidiano". Em um nível mais específico, estávamos interessados na prevalência das construções de "preocupação" no início dos telefonemas – também quantas vezes foram iniciados pelo chamador e quantas vezes pelo CPO (escritório de proteção à criança). Cerca de 60% das aberturas usam construções "preocupadas", mas dois terços delas foram iniciadas pelo chamador e cerca de um terço pelo CPO. (2004, p. 189)

Entretanto, em um estágio inicial de um estudo qualitativo, essas tabulações só são sugestivas. Elas não são o ponto final, mas uma indicação de trabalho futuro. Como dizem Hepburn e Potter:

> Estas contagens foram certamente interessantes e destacaram algumas coisas a serem acompanhadas. Mas suas implicações não são em si conclusivas. Na verdade, são, em sua maioria, obscuras, sem considerar as especificidades da interação e como ela se desdobra. O curso da análise funciona por meio do desenvolvimento de ideias sobre o que está acontecendo em alguns materiais (as "hipóteses" em métodos mais grandiosos se manifestam) e da exploração deles, observando até que ponto eles fazem sentido. (2004, p. 189)

O que eu chamei de tabulações do tipo 2 são aquelas usadas em um estágio posterior da pesquisa, após a identificação de um fenômeno claro. Nesse contexto, a quantificação vincula-se claramente com a

* N. de R.T. Ver p. 207: NSPCC – instituição de proteção à criança do Reino Unido.

lógica da pesquisa qualitativa quando, em vez de conduzir levantamentos ou experimentos, contamos as categorias dos próprios participantes como são usadas nos locais onde ocorrem naturalmente. Vou lhe dar um exemplo disso.

No início da década de 1980 (ver Silverman, 1987, Cap. 1-6), eu estava dirigindo um grupo de pesquisadores que estava estudando uma unidade de cardiologia pediátrica. Muitos de nossos dados derivavam de gravações de fitas de um ambulatório que funcionava todas as quartas-feiras.

Logo ficamos interessados em como as decisões (ou "disponibilidades") eram organizadas e anunciadas. Parecia provável que a maneira de o médico anunciar as decisões estava sistematicamente relacionada não apenas com fatores clínicos (como a condição cardíaca da criança), mas também a fatores sociais (como o que seria dito aos pais nos vários estágios do tratamento). Por exemplo, na primeira consulta dos pacientes, os médicos normalmente não anunciavam aos pais a descoberta de uma anormalidade cardíaca importante e a necessidade de uma cirurgia de risco. Em vez disso, sugeriam a necessidade de mais exames e só sugeriam a possibilidade de ser necessária uma cirurgia. Eles também colaborariam com os pais que produziam exemplos de seu aparente "bem-estar". Esse método de prestar informações passo a passo só era evitado em dois casos. Se uma criança fosse diagnosticada como "saudável" pelo cardiologista, o médico daria todas as informações de uma vez e engajaria-se em uma operação chamada "busca e destruição", baseada em despertar quaisquer preocupações remanescentes dos pais e provar que eles estavam equivocados.

Em contraste, no caso de um grupo de crianças com síndrome de Down e também com suspeita de doença cardíaca, o médico dava todas as informações clínicas em um local, evitando um método passo a passo. Além disso, atipicamente, permitia que os pais escolhessem o tratamento adicional, enquanto os encorajava a se estenderem em questões não-clínicas, como o "desfrute a vida" de seu filho ou sua personalidade amigável.

Este enfoque médico nas características sociais da criança era observado desde o início de cada consulta. Eu consegui construir uma tabela, baseada em uma comparação das consultas de Down e não-Down, mostrando as diferentes formas das perguntas do médico aos pais e as respostas dos pais. A tabulação mostrou uma forte tendência de as crianças com síndrome de Down, o médico e os pais evitarem usar a palavra "bem" em relação à criança, e essa ausência de referência ao "bem-estar" mostrou-se fundamental para o entendimento da forma subsequente da consulta clínica.

Além disso, as categorias da tabela não eram minhas. Eu apenas tabulei as diferentes perguntas e respostas como foram de fato apresentadas (assim como Hepburn e Potter tabularam o uso de seus participantes da palavra "preocupação").

Na minha clínica cardíaca, a pergunta mais comum que o médico fazia as pais era: "A criança é saudável?" Entretanto, tal pergunta raramente era feita aos pais das crianças com síndrome de Down. Em vez disso, a pergunta mais comum era: "Como ele(ela) é?" Esse esquivamento da palavra "bem" mostrou-se fundamental para entender a direção que as consultas com os pais de crianças com síndrome de Down subsequentemente tomaram.

Estes dois exemplos mostram que não há razão de os pesquisadores qualitativos não deverem, quando apropriado, usar medidas quantitativas. As técnicas de contagem simples, teoricamente derivadas e idealmente baseadas nas próprias categorias dos participantes, oferecem um meio de sobreviver a todo o corpo de dados ordinariamente perdidos na pesquisa intensiva, qualitativa. Em vez de usar a palavra

do pesquisador para isso, o leitor tem uma oportunidade de testar e rever suas generalizações, removendo dúvidas incômodas sobre a acurácia de suas impressões sobre os dados.

Faça o Exercício 8.5 nesse momento



Dica

Tente não assumir uma postura radical sobre todas as formas de quantificação. Contanto que um estudo seja teoricamente bem fundamentado, os dados de tabulação, com frequência, fazem sentido. Embora qualquer trabalho científico esteja preocupado com o problema de como gerar descrições adequadas do que ele observa, a pesquisa qualitativa está sobretudo interessada em como as pessoas comuns observam e descrevem seu mundo. Muitos dos procedimentos que tenho discutido aqui objetivam oferecer descrições adequadas (do pesquisador) ou descrições (leigas). Uma vez que isso é reconhecido como a problemática fundamental de grande parte da pesquisa qualitativa (pelo menos, aquela informada por um modelo construcionista), então esses procedimentos podem ser estendidos para uma ampla série de contextos sociais.

8.3.3 Validade: um resumo

Deixe-me resumir o que venho dizendo sobre a validade:

- O critério da *falsificabilidade* é uma maneira excelente de testar a validade de qualquer achado de pesquisa.
- Os pesquisadores *quantitativos* têm um arsenal de armas para avaliar a validade das correlações que geram.
- Não devemos assumir que as técnicas usadas na pesquisa quantitativa são a *única* maneira de estabelecer a validade dos achados da pesquisa qualitativa ou da pesquisa de campo.

Este terceiro ponto significa que várias práticas originadas de estudos quantitativos podem ser *inapropriados* para a pesquisa de campo. As três suposições seguintes são extremamente *duvidosas* na pesquisa qualitativa.

- Nenhuma pesquisa de ciência social é válida se não for baseada em dados experimentais, estatísticas oficiais ou a amostragem aleatória das populações.
- Os dados quantificados são os únicos fatos sociais válidos ou generalizáveis.
- Uma visão cumulativa dos dados extraídos de diferentes contextos, como na trigonometria, permite-nos triangular o "verdadeiro" estado de coisas, examinando onde os diferentes dados se cruzam.

Todas as três suposições têm vários defeitos. Seguindo a mesma ordem da lista, observo que:

- Os experimentos, as estatísticas oficiais e os dados de levantamento podem ser simplesmente inapropriados para algumas das tarefas da ciência social. Por exemplo, eles excluem a observação dos dados que "ocorrem naturalmente" pelos estudos de caso etnográficos (ver Capítulo 3) ou pela análise da conversação e do discurso (ver Capítulo 6).
- Embora a quantificação possa, às vezes, ser útil, oculta e revela processos sociais básicos. Considere o problema da contagem das atitudes nos levantamentos. Todos nós temos atitudes coerentes sobre quaisquer tópicos que aguardam as

questões do pesquisador? E como as "atitudes" se relacionam ao que realmente fazemos – nossas práticas? Pense em estatísticas oficiais sobre a causa de morte comparadas aos estudos do oficialmente organizado "trabalho com a morte" de enfermeiras e auxiliares de enfermagem (Sudnow, 1968b) e dos patologistas (Prior, 1987). Observe que isso *não* significa declarar que essas estatísticas sejam tendenciosas. Antes sugere que há áreas da realidade social que essas estatísticas não medem.

- A triangulação dos dados busca superar a limitação ao contexto de nossos materiais à custa de analisar seu sentido no contexto. Para propósitos da pesquisa social, simplesmente não convém conceber uma realidade abrangente da qual os dados, reunidos em diferentes contextos, se aproximam.

Então, meu apoio à pesquisa qualitativa confiável que leva a sério questões de validade não se baseia em uma aceitação acrítica das receitas padronizadas dos textos da metodologia convencional ou das práticas padronizadas da pesquisa puramente quantitativa. Sugeri também que a triangulação dos dados e a validação dos membros são, em geral, inapropriadas para validar a pesquisa de campo. Em vez disso, sugeri cinco maneiras para a validação dessa pesquisa:

1. indução analítica
2. método comparativo constante
3. análise de caso desviante
4. tratamento abrangente dos dados
5. uso de tabulações apropriadas

Entretanto, a pesquisa de estudo de caso raras vezes pode fazer quaisquer reivindicações sobre a representatividade de suas amostras. Até que ponto isso significa que somos incapazes de fazer generalizações a partir dos estudos de caso?

Como os achados podem ser válidos (ou "verdadeiros"), mas não generalizáveis a outros casos, passo agora à questão da generabilidade.

8.4 GENERABILIDADE

Um refrão regular que ouço dos estudantes de pesquisa é: "Tenho tão poucos dados, apenas um caso; como posso generalizar a respeito disso?"

A generabilidade é um objetivo comum na pesquisa quantitativa e é normalmente conseguida através de procedimentos de amostragem estatística, a qual tem duas funções. Primeiro, permite-lhe sentir-se confiante sobre a representatividade de sua amostra: "Se as características da população forem conhecidas, o grau de representatividade de uma amostra é checado" (Arber, 1993, p. 70). Segundo, essa representatividade permite-lhe fazer inferências mais amplas:

> O propósito da amostragem é, em geral, estudar uma subseção representativa de uma população precisamente definida para fazer inferências sobre toda a população. (1993, p. 38)

Entretanto, esses procedimentos de amostragem são, em geral, indisponíveis na pesquisa qualitativa. Nesses estudos, nossos dados são frequentemente derivados de um ou mais casos e é improvável que venham a ser selecionados em uma base aleatória. Muitas vezes, um caso será excluído apenas porque permite o acesso. Além disso, mesmo que você consiga construir uma amostra de casos representativa, o tamanho da amostra provavelmente será grande o bastante para evitar o tipo de análise intensiva em geral preferido na pesquisa qualitativa (Mason, 1996, p. 91).

Isto dá origem a um problema familiar para os usuários dos métodos quantitativos:

> Como sabemos... até que ponto são representativos os achados de estudo de caso de todos os membros da população a partir dos quais o caso foi selecionado? (Bryman, 1988, p. 88)

Para alguns escritores que vêem a pesquisa qualitativa como puramente descritiva, a generabilidade não é um problema. Por exemplo, Stake (1994, p. 236) refere-se ao *estudo de caso intrínseco*, em que "o caso é de interesse... em toda sua particularidade e uso". Segundo Stake, no estudo de caso intrínseco, nenhuma tentativa é feita para generalizar além do caso isolado ou mesmo para construir teorias.

Muitos pesquisadores qualitativos resistem a isso. Como diz Jennifer Mason (1996, p. 6):

> Não acho que os pesquisadores qualitativos devem ficar satisfeitos em produzir explicações idiossincráticas ou particulares para os parâmetros empíricos limitados de seu estudo... A pesquisa qualitativa deve [portanto] produzir explicações que sejam de algum modo generalizáveis, ou que tenham uma ressonância mais ampla.

Assim, diferentemente da posição de Stake, o problema da "representatividade" é uma preocupação eterna de muitos pesquisadores qualitativos ou de estudo de caso. Como eles tentam lidar com isso? É possível generalizar dos casos para as populações sem seguir uma lógica puramente estatística?

Como acontece com muita frequência em nossos debates com pesquisadores quantitativos, ajuda não sermos abertamente defensivos. Na verdade, como declarou recentemente Bent Flyvbjerg (2004), todo o debate sobre a "representatividade" da pesquisa de estudo de caso tem sido caracterizado por dissensões básicas, apresentadas no Quadro 8.3.

Por que Flyvbjerg diz que os cinco pontos do Quadro 8.3 são dissensões? Consideremos cada ponto separadamente:

1. É um erro assumir que quanto mais nos distanciamos de um caso específico, mais válido é nosso conhecimento. Essa visão negligencia uma vantagem fundamental da pesquisa qualitativa – sua capacidade para nos proporcionar *insight* sobre as práticas locais. Como diz Flyvbjerg: "Para os pesquisadores, a proximidade do estudo de caso com as situações da vida real... é importante para o desenvolvimento de uma visão matizada da realidade, incluindo a visão de que o comportamento humano não pode ser significativamente entendido como apenas os atos governados pela regra encontrados nos níveis inferiores do processo de aprendizagem e, em

QUADRO 8.3 Cinco dissensões sobre a pesquisa de estudo de caso

Nota: Todas estas suposições são falsas

1. O conhecimento geral, teórico (independente do contexto), é mais valioso do que o conhecimento concreto, prático (dependente do contexto).
2. Não se pode generalizar tendo como base um caso individual; por isso, o estudo de caso não contribui para o desenvolvimento científico.
3. O estudo de caso é mais útil para gerar hipóteses no primeiro estágio de um processo total de pesquisa, enquanto outros métodos são mais adequados para a testagem de hipóteses e para a construção de teoria.
4. O estudo de caso contém um viés para a verificação, ou seja, uma tendência para confirmar as noções preconcebidas do pesquisador.
5. É frequentemente difícil resumir e desenvolver posições e teorias gerais tendo por base estudos de caso específicos.

Fonte: Flyvbjerg, 2004, p. 421

grande parte, da teoria. Segundo, os casos são importantes para os processos de aprendizagem dos próprios pesquisadores no desenvolvimento das habilidades necessárias para a realização de uma boa pesquisa" (2004, p. 422).

2. Não devemos supervalorizar as generalizações formais. Os casos isolados são cruciais na tentativa de *refutar* as hipóteses iniciais. Flyvbjerg nos recorda da sugestão de Popper de que a observação de um único cisne negro não seria suficiente para falsificar a generalização de que todos os cisnes são brancos. Como consequência, "a falsificação é um dos testes mais rigorosos a que uma proposição científica pode ser submetida: se apenas uma observação não se ajusta à proposição, ela é considerada, em geral, inválida e, por isso, deve ser revisada ou rejeitada... O estudo de caso é bem adequado para identificar "cisnes negros" devido à sua abordagem detalhada: o que parece ser "branco", com frequência, após ser examinado mais de perto, mostra-se "negro" (2004, p. 424).
3. O estudo de caso não se limita ao trabalho de campo inicial, mas é usado para testar hipóteses. Em particular, "o caso típico ou médio, muitas vezes, não é o mais rico em informações. Casos atípicos ou extremos frequentemente revelam mais informações porque ativam mais atores e mais mecanismos básicos na situação estudada... amostras aleatórias simples enfatizando a representatividade raras vezes conseguirão produzir este tipo de *insight*" (2004, p. 425).
4. As preconcepções entram nos estudos quantitativos quando se busca estabelecer as **definições operacionais** de alguns fenômenos em qualquer estágio inicial da pesquisa. Em contraste, "o estudo de caso não contém maior viés para a verificação das noções preconcebidas do pesquisador do que outros métodos de investigação. Ao contrário, a experiência indica que o estudo de caso contém um viés maior para a falsificação de noções preconcebidas do que para a verificação" (2004, p. 429).
5. Não devemos nos preocupar de que os estudos de caso sejam, com frequência relatados por uma narrativa complexa: "As boas narrativas tipicamente abordam as complexidades e as contradições da vida real. Por isso, são difíceis ou impossíveis de resumir em fórmulas científicas, proposições gerais e teorias claras... Entretanto, para o pesquisador de estudo de caso, uma narrativa particularmente "densa" e difícil de resumir não é um problema. Ao contrário, é, muitas vezes, um sinal de que o estudo revelou uma problemática particularmente rica" (2004, p. 430).



Dica

Os argumentos de Flyvbjerg devem torná-lo menos defensivo com respeito ao uso de uma abordagem de estudo de caso. Além dos excelentes pontos que ele destaca, vale a pena notar que, como sugere Gobo (2004, p. 442), muitos dos estudos de pesquisa qualitativa mais importantes e teoricamente produtivos foram baseados em casos isolados.

Giampietro Gobo (2004) apresentou mais dois argumentos que oferecem mais apoio à posição de Flyvbjerg. Primeiro, muitos testes estatísticos que são comumente usados na pesquisa quantitativa não lhe dizem até que ponto é forte um relacionamento encontrado em sua amostra na população mais ampla. Nesse sentido, a generalização é um problema para os pesquisadores quantitativos (2004, p. 451). Segundo, alguns fenômenos são talvez mais penetrantes do que outros. Por exemplo, se você está interessado em uma gramática nativa, um informante será bastante adequado (2004, p. 445).

Permanece a questão de como nossa escolha dos casos a serem estudados acomoda questões de generabilidade. No restante deste capítulo, serão discutidas duas respostas positivas para isso:

- amostragem intencional, guiada pelo tempo e pelos recursos
- amostragem teórica.

8.4.1 Amostragem intencional

Antes de contemplarmos a comparação de nosso caso com outros, precisamos ter selecionado nosso caso. Há algum outro campo além da conveniência ou da acessibilidade para nos guiar nesta seleção?

A amostragem intencional nos permite escolher um caso porque ilustra alguma característica ou algum processo em que estamos interessados. Entretanto, isso não proporciona uma aprovação simples para qualquer caso que venhamos a escolher. Em vez disso, a amostragem intencional exige que pensemos criticamente sobre os parâmetros da população na qual estamos interessados e baseados neles escolhamos cuidadosamente nosso caso de amostra. Como disseram Denzin e Lincoln:

> Muitos pesquisadores qualitativos empregam... métodos de amostragem intencionais e não-aleatórios. Eles buscam grupos, locais e indivíduos em que... os processos que estão sendo estudados tenham maior probabilidade de ocorrer. (1994, p. 202)

Stale (1994, p. 243) dá o exemplo de um estudo de mostras interativas em museus para crianças. Ele afirma que só se tem recursos para estudar quatro desses museus. Como se deve proceder? Ele sugere estabelecer uma tipologia que estabeleça uma matriz dos tipos de museu, como está apresentado na Tabela 8.1.

A tipologia apresentada na tabela produz seis casos que poderiam ser aumentados, por exemplo, distinguindo-se entre museus localizados em cidades pequenas e grandes – elevando o número de casos para 12. Que casos você deveria selecionar?

Você será constrangido por dois fatores importantes. Primeiro, pode não haver exemplos para se ajustar a cada célula. Segundo, seus recursos não lhe permitirão pesquisar todas as unidades existentes. Então, terá que tomar uma decisão prática. Por exemplo, se puder cobrir apenas dois casos, escolherá dois museus participativos em diferentes locais ou em diferentes temas? Ou irá comparar um museu desse tipo com um museu mais convencional, baseado na exibição?

Se você pensou muito sobre as opções, é improvável que sua seleção venha a ser criticada. Além disso, como veremos a seguir, a maneira como você estabelece sua tipologia e faz sua escolha deve ser fundamentada no aparato teórico que está usando. A amostragem na pesquisa qualitativa não é estatística nem puramente pessoal: é, ou deve ser, teoricamente fundamentada.

TABELA 8.1 **Uma tipologia de museus para crianças**

		Tipo de museu		
		Arte	Ciência	História
Tipo de programa	Exibitório	1	2	3
	Participativo	4	5	6

Fonte: Adaptada de Stake, 1994, p. 243

Faça o Exercício 8.6 nesse momento

8.4.2 Amostragem teórica

As amostragens teórica e intencional são frequentemente tratadas como sinônimos. Na verdade, a única diferença entre os dois procedimentos se aplica quando a "intenção" que está por trás da amostragem "intencional" não é, em termos teóricos, definida.

Bryman declara que a pesquisa qualitativa segue uma lógica teórica, e não estatística: "A questão deve ser expressada em termos da generabilidade dos casos para as proposições *teóricas*, e não para *populações* ou universos" (1988, p. 90, ênfase minha).

A natureza deste elo entre a amostragem e a teoria é apresentada por Jennifer Mason:

> A amostragem teórica significa selecionar grupos ou categorias para estudar tendo como base sua importância para suas questões de pesquisa, sua posição teórica... e, mais importante, a explicação ou o relato que você está desenvolvendo. A amostragem teórica está interessada em construir uma amostra... que seja teoricamente significativa, porque constrói algumas características ou alguns critérios que ajudam a desenvolver e testar sua teoria e suas explicações. (1996, p. 93-4)

A amostragem teórica tem três características que discuto a seguir:

- escolher os casos em termos de sua teoria
- escolher os casos "desviantes"
- mudar o tamanho de sua amostra durante a pesquisa.

Escolher os casos em termos de sua teoria

Mason escreve sobre "o universo mais amplo das explicações sociais em relação ao qual você construiu suas questões de pesquisa" (1996, p. 85). Esse universo teoricamente definido "fará algumas escolhas de amostragem mais sensíveis e significativas do que outras". Mason descreve escolher um tipo de amostra que pode representar uma população mais ampla. Aqui escolhemos uma amostra de "processos, tipos, categorias ou exemplos específicos que são relevantes para o universo mais amplo ou apareçam nele" (1996, p. 92). Mason sugere que os exemplos incluiriam unidades isoladas como "uma organização, um local, um documento... [ou] uma conversação".

Mason dá um exemplo de um estudo de AD das relações de gênero como discursos que constroem sujeitos de relações de gênero. Nessa abordagem, como ela diz,

> é improvável que você perceba o mundo social em termos de um grande conjunto de relações de gênero do qual você pode apenas extrair uma amostra representativa das pessoas pelo gênero. (1996, p. 85)

Por isso, na pesquisa qualitativa as unidades relevantes ou "amostráveis" são, muitas vezes, vistas como definidas em termos teóricos. Isso significa que é inapropriado amostrar populações por atributos como "gênero", "etnia" ou mesmo idade, porque o modo como esses atributos são rotineiramente definidos é, em si, o *tópico* de sua pesquisa. Por outro lado, como diz Flyvbjerg (2004, p. 426), sua escolha da teoria pode ajudá-lo a identificar casos *críticos*.

Como um exemplo de amostragem teoricamente definida, Bryman usa a discussão de Glaser e Strauss dos "contextos de consciência" em relação a morrer no hospital:

> A questão de se o hospital específico estudado é "típico" não é a questão fundamental; o importante é se as experiências de pacientes morrendo são típicas da classe ampla de fenômenos... a que a teoria se refere. A pesquisa subsequente então se concentraria na validade da proposição em outros meios (por exemplo, cirurgias dos médicos). (1988, p. 91)

Outra discussão da escolha de um caso por razões teóricas é encontrada em Silverman (2005, p. 126-8). Às vezes, no entanto, escolhemos um caso porque ele parece ser desviante.

Escolher os casos "desviantes"

Na minha discussão da validade, procurei analisar os casos desviantes em seus dados. Aqui estamos preocupados com algo anterior à análise dos dados – escolher um caso para estudar. Mason observa que você precisa superar qualquer tendência a escolher um caso que provavelmente apoiará seu argumento. Em vez disso, faz sentido buscar exemplos negativos como aqueles definidos pela teoria com a qual você está trabalhando.

Por exemplo, em um estudo das forças que tornam os sindicatos não-democráticos, Lipset e colaboradores (1962) escolheram deliberadamente estudar um sindicato de gráficos dos Estados Unidos. Como esse sindicato tinha instituições democráticas incomumente fortes, constituía um caso desviante vital em comparação com a maioria dos sindicatos americanos no período. O sindicato de Lipset e colaboradores era também desviante em termos de uma teoria extremamente respeitada que postulava uma tendência irresistível para a "oligarquia" em todas as organizações formais.

Assim, Lipset e colaboradores escolhem um caso desviante porque ela oferecia um teste crucial de uma teoria. À medida que melhora nosso entendimento dos processos sociais, somos cada vez mais capazes de escolher os casos nessas bases teóricas.

Escolher o tamanho de sua amostra durante a pesquisa

Até agora estivemos discutindo a amostragem teórica como uma questão que surge no *início* de um estudo de pesquisa. Entretanto, também aplica-se essa amostragem no decorrer de uma pesquisa. Na verdade, um dos pontos fortes do projeto da pesquisa qualitativa é que ela, muitas vezes, permite uma flexibilidade (teoricamente informada) muito maior do que a maioria dos projetos da pesquisa quantitativa. Como diz Mason (1996, p. 100):

> A amostragem teórica ou intencional é um conjunto de procedimentos em que o pesquisador manipula suas atividades de análise, teoria e amostragem *interativamente* durante o processo de pesquisa, em muito maior extensão do que na amostragem estatística.

Essa flexibilidade é apropriada nos seguintes casos:

- À medida que novos fatores emergem você pode aumentar sua amostra para falar mais sobre eles.
- Você pode querer se concentrar em uma pequena parte da sua amostra nos estágios iniciais, usando a amostra mais ampla para testes posteriores de generalizações emergentes.
- Generalizações inesperadas no decorrer da análise dos dados levam-no a buscar novos casos desviantes.

Alasuutari descreveu este processo através do uso da analogia de uma ampulheta:

> Uma análise de caso estreita é ampliada... através da busca de casos contrários e paralelos, para um exemplo de uma entidade mais ampla. Assim, o processo da pesquisa avança, em seus estágios finais, rumo a uma discussão de entidades mais amplas. Terminamos o fundo da ampulheta. (1995, p. 156)

Alasuutari (1995, p. 155) ilustra esta metáfora da "ampulheta" por meio de seu próprio estudo das consequências sociais da urbanização finlandesa no final da década de 1970. Ele escolheu os *pubs* como um local para observar os efeitos e finalmente se concentrou nos "fregueses" homens. Isso conduziu a um segundo estudo com um foco ainda mais estreito: um grupo de homens que bebiam muito, no qual muitos deles eram divorciados. Como ele declarou:

> A pesquisa etnográfica deste tipo não é tanto generalização como extrapolação... os resultados estão relacionados a entidades mais amplas. (1995, p. 155)

8.5 CONCLUSÃO

A menos que você possa convencer seu público de que os procedimentos que usou garantem que seus métodos foram confiáveis e que suas conclusões foram válidas, há pouca razão para desejar concluir um estudo de pesquisa. Ter boas intenções ou a atitude política correta infelizmente nunca é a razão. Na ausência de métodos confiáveis e conclusões válidas, a pesquisa desce a um caos em que as únicas batalhas vencidas são aquelas vencidas por quem grita mais alto.

Quase meio século atrás, Becker e Geer (1960) reconheceram que a descrição sociológica adequada de processos sociais precisa ir além dos métodos puramente qualitativos. Entretanto, tudo depende da relação entre as medidas quantitativas que estão sendo usadas e a questão analítica que está sendo tratada. Como diz Hindess (1973, p. 45):

> A utilidade da... estatística é uma função da problemática teórica em que ela será usada e do uso que terão dela.

Entretanto, também mostrei que as medidas quantitativas não são a única maneira de testar a validade de nossas proposições. A amostragem teórica e a indução analítica, baseadas na análise de caso desviante e no método comparativo constante, oferecem ferramentas poderosas através das quais superar o perigo da pesquisa quantitativa puramente "anedótica".

O tempo das críticas indiscriminadas à pesquisa quantitativa já passou. O que precisamos fazer agora é mostrar as maneiras como a pesquisa qualitativa pode ser tão confiável quanto o melhor trabalho quantitativo. Parte disso vai envolver reconhecer que a pesquisa de boa qualidade depende de habilidades profissionais que transcendem os tipos de listas de fatores que estivemos examinando neste capítulo. Como disse Clive Seale:

> Acredito que há muito a ser dito para uma concepção mais local da pesquisa social como uma habilidade profissional... o trabalho de boa qualidade resulta em fazer um projeto de pesquisa, de aprender a partir das coisas que funcionam e não funcionam e, então, fazer outro melhor que integre mais completamente a criatividade e as habilidades profissionais do pesquisador, etc., até ser desenvolvido um estilo de pesquisa confiável. A questão da construção de critérios abstratos, universalmente aplicáveis, para julgar se o trabalho é de boa

> qualidade pode felizmente permanecer não-resolvido para essa pessoa tão qualificada, que não obstante está sempre preocupada com questões de qualidade mais localmente concebidas, relevantes para o projeto de pesquisa específico que está sendo no momento realizado. (2004a, p. 410)



Link

Para uma revisão breve das questões discutidas neste capítulo, consulte:
http://www.qmuc.ac.uk/psych/RTrek/study_notes/web/sn5.htm

PONTOS PRINCIPAIS

- A ciência social é digna de crédito na medida em que usa métodos apropriados e é rigorosa, crítica e objetiva em seu manejo dos dados.
- A pesquisa qualitativa pode se tornar confiável se fizemos todo o esforço para falsificar nossas suposições iniciais sobre nossos dados.
- A alta confiabilidade na pesquisa qualitativa está associada com o que Clive Seale (1999, p. 148) denomina descritores de baixa inferência.
- Os métodos apropriados para validar os estudos baseados em grande parte ou inteiramente em dados qualitativos incluem a indução analítica, o método comparativo constante, a análise de casos desviantes, o tratamento abrangente dos dados e o uso de tabulações apropriadas.
- A generalização a partir dos estudos de caso é menos problemática do que, em geral, se supõe.
- A generabilidade de uma peça da pesquisa qualitativa pode ser aumentada pela amostragem intencional guiada pelo tempo e pelos recursos, e pela amostragem teórica.

LEITURAS RECOMENDADAS

O livro *The quality of qualitative research* (1999), de Clive Seale, oferece um tratamento geral excelente das questões discutidas neste capítulo. Discussões mais curtas, porém excelentes, são as de Flyvbjerg (2004), Gobo (2004) e Peräkylä (2004b).

Para uma discussão detalhada da "indução analítica" (IA) ver Becker (1998, p. 197-212). Para uma discussão adicional da IA, usando o estudo de Bloor como um exemplo, ver Abrams (1984).

Exercício 8.1

Escolha um estudo de pesquisa qualitativa em uma área sobre a qual você conheça algo. Agora siga os seguintes passos:

1. Examine o estudo em termos dos dez critérios de qualidade apresentados no Quadro 8.1.
2. Se o estudo não satisfizer todos estes critérios, considere como ele poderia ter sido melhorado para satisfazê-los.
3. Considere em que extensão estes critérios são apropriados para sua área. Você escolheria alguns critérios adicionais ou diferentes?

Exercício 8.2

Este exercício pede-lhe que use as convenções das anotações de campo apresentadas no Quadro 8.2. Você deve coletar os dados de observação em qualquer local com o qual esteja familiarizado e no qual seja relativamente fácil encontrar um lugar para tomar anotações (você pode voltar ao local que usou para o Exercício 3.3). Observe durante cerca de uma hora. O ideal é que realize suas observações junto com outra pessoa que também esteja usando as mesmas convenções.

1. Registre suas anotações usando as convenções das anotações de campo. Compare suas anotações com a de seu colega. Identifique e explique quaisquer diferenças.
2. Que convenções foram difíceis de usar? Por que isso aconteceu (por exemplo, porque elas não são claras ou são inadequadas para o local)?
3. Você pode pensar em outras convenções que melhorem a confiabilidade de suas anotações de campo?
4. O que você ganhou (ou perdeu) em comparação com os exercícios de observação anteriores (por exemplo, Exercício 3.3)?
5. Que outros campos de investigação suas anotações de campo sugerem?

Exercício 8.3

Este exercício lhe dá a oportunidade de avaliar a confiabilidade de sua análise dos dados usados nos exercícios anteriores, recorrendo ao método de concordância entre os avaliadores.

Você deve encontrar um colega que tenha realizado o mesmo exercício de análise de dados, como fez com aqueles dos Capítulos 3-7. Volte às suas respostas a esse exercício e agora considere:

1. Quais são as principais diferenças e semelhanças na maneira como você usou os conceitos e as categorias neste exercício?
2. Que parte da análise de cada pessoa precisa ser revisada ou abandonada?
3. As semelhanças em sua análise significam que os conceitos e as categorias que você usou são bons (distinga as questões de confiabilidade e utilidade)?
4. Quaisquer diferenças significam que os conceitos e as categorias que você usou foram mal planejados e/ou que você as usou inadequadamente?
5. O que você aprendeu com esta comparação? Como refaria sua análise depois disso?

Exercício 8.4

Este exercício está interessado na triangulação do método. Você deve selecionar quaisquer *dois* dos métodos discutidos nos Capítulos 3-7 (isto é, observação, textos, entrevistas, transcrições e imagens). Depois, deve escolher um tópico de pesquisa em que estes dois métodos possam ser aplicados. Por exemplo, você pode comparar suas observações de uma biblioteca com entrevistas com usuários e funcionários da biblioteca. Como alternativa, pode conseguir documentos oficiais sobre os objetivos acadêmicos de sua universidade e compará-los com observações, entrevistas ou gravações em áudio de uma sessão de ensino (sujeita à concordância de todos).

Agora, faça o seguinte:

1. Analise brevemente cada uma de suas duas fontes de dados. O que cada fonte lhe diz sobre seu tópico?

2. Identifique temas diferentes que emergem nas duas fontes de dados. Até que ponto estas diferenças são relevantes para um entendimento geral do tópico?
3. Usando seus dados, avalie o argumento de que as evidências só são relevantes no contexto da situação em que elas surgem.
4. À luz de tudo isso, explique se, caso você venha a avançar mais em seu tópico, você usaria múltiplos métodos.

Exercício 8.5

Este exercício destina-se a habituá-lo com as vantagens e com as limitações de tabulações simples. Você deve retornar a uns dos locais que observou em um exercício anterior do Capítulo 3.

Agora, siga os seguintes passos:

1. Conte o que parece ser contável neste local (por exemplo, o número de pessoas que entra e sai ou que se envolve em determinadas atividades).
2. Avalie o que estes dados quantitativos lhe dizem sobre a vida social neste local. Até que ponto o que você contou pode estar relacionado a *qualquer* teoria ou a um conceito da ciência social com o qual você esteja familiarizado?
3. Partindo da teoria ou do conceito escolhido em 2, indique como você pode contar em termos desse conceito ou dessa teoria, em vez de em termos de categorias do senso comum.
4. Tente contar de novo baseado nisso. Que associações consegue estabelecer?
5. Identifique os casos desviantes (por exemplo, itens que não corroborem as associações que você estabeleceu). Como você analisaria melhor os casos desviantes, usando técnicas quantitativas ou qualitativas? O que isso poderia esclarecer as associações que você identificou?

Exercício 8.6

Imagine que você tem os recursos para estudar quatro casos do fenômeno em que está interessado. Seguindo minha discussão de Stake (Tabela 8.1), trace uma tipologia para indicar o universo de casos potencialmente disponíveis. Essa tipologia deve incluir entre 6 e 12 possíveis casos.

Agora explique por que você se propõe a selecionar seus quatro casos em termos da lógica da amostragem intencional.

9

Ética na pesquisa

Objetivos do capítulo

No final deste capítulo, será possível:

- reconhecer as ciladas que o pesquisador ético enfrenta;
- entender as principais diretrizes para a prática ética;
- reconhecer os limites destas diretrizes nos vários contextos da pesquisa social.

O leitor incauto achará que a pesquisa social é apenas uma questão de usar a metodologia certa e analisar seus dados de maneira adequada. Infelizmente, essa visão transforma o pesquisador em um mero técnico desconectado por completo das questões humanas de valores e ética.

Uma reflexão importante nos permite perceber que tal posição nos conduz a um declive escorregadio em que tudo o que importa é "fazer um bom trabalho". Por exemplo, devemos nos lembrar de que esta era a defesa dos médicos que conduziram "experiências" terríveis nos campos de concentração nazistas. Pensar em nós mesmos como meros "técnicos" nos descompromete de duas questões fundamentais:

- Por que estamos pesquisando este tópico? Nossos achados vão de algum modo contribuir para o que valorizamos como o bem comum (mesmo que esta seja a "pesquisa básica" e que o bom seja, no momento, pouco claro)? Ou estamos apenas interessados em progredir em nossa carreira educacional ou de pesquisa?
- Queremos ajudar e, pelo menos, proteger as pessoas que estudamos? Ou as estamos usando simplesmente como fonte de pesquisa?

Em uma conferência realizada nos primeiros anos do século XX, o sociólogo alemão Max Weber (1946) tratou destas duas questões. Weber declarou que toda pesquisa é, de algum modo, influenciada pelos valores do pesquisador. Somente através desses valores alguns problemas são identificados e estudados de maneiras particulares. Como enfatiza Weber, até mesmo o compromisso com o método científico (ou rigoroso) é em si um valor. Finalmente, as conclusões e as implicações extraídas de um estudo são, segundo Weber, em grande parte, fundamentadas nas crenças morais e políticas do pesquisador.

De um ponto de vista ético, Weber foi afortunado, pois a maior parte de sua pesquisa empírica foi baseada em documentos e textos que já estavam na esfera pública. Em muitos outros tipos de pesquisa da ciência social, as questões éticas estão muito mais presentes. Quando você estiver estudando o comportamento das pessoas ou fazendo-lhes perguntas, não só os valores do pesquisador têm de ser enfrentados, mas

também as responsabilidades do pesquisador com relação às pessoas estudadas.

Como declarou Amir Marvasti (2004, p. 133),

> o pesquisador entra em um relacionamento com aqueles que ele estuda. A ética da pesquisa social tem a ver com a natureza das responsabilidades do pesquisador neste relacionamento ou com as coisas que devem ou não ser feitas com relação às pessoas que estão sendo observadas ou sobre as quais se está escrevendo. Isso não é significantemente diferente do que fazemos em outros relacionamentos. Tentamos ser educados, tratar as pessoas com respeito e não fazer ou dizer nada que possa magoá-las. As boas maneiras são um bom começo, mas os cenários reais de pesquisa requerem diretrizes que vão além da cortesia comum.

O estudo de caso que se segue, extraído da pesquisa de Ph.D. do próprio Marvasti, serve para nos dar um exemplo inicial de como a ética pode confrontá-lo no trabalho de campo.

Faça o Exercício 9.1 nesse momento

Este capítulo está organizado em três seções interligadas que discutem:

- as ciladas éticas na pesquisa qualitativa
- as salvaguardas éticas
- as complicações éticas que mostram que as diretrizes precisam sempre ser interpretadas nos limites de determinados contextos.

9.1 CILADAS ÉTICAS

Nesta seção, serão examinadas várias ciladas éticas que são uma característica particular da pesquisa qualitativa:

- exploração
- fraude
- revelação das identidades das pessoas quando elas podem não querer, ou não revelar as identidades das pessoas quando elas esperam que isso seja feito

Estudo de caso

ÉTICA NO TRABALHO DE CAMPO

Meu trabalho de campo em um abrigo de "sem-teto" enfrentou vários dilemas éticos. Gregory era um homem branco, de meia-idade, que morava nas ruas, perto do abrigo. Gregory era um poeta talentoso e um autor que sofria de alcoolismo. Quando nos familiarizamos mais um com o outro, ele começou a me pedir que lhe comprasse cerveja. Então, como uma questão de cortesia, de vez em quando eu pagava sua conta no bar. Infelizmente, o alcoolismo de Gregory piorou, e suas solicitações de dinheiro para sustentar seu vício tornaram-se mais frequentes e diretas. Ele começou deixando mensagens na secretária eletrônica da minha casa, implorando para que eu me encontrasse com ele em um bar para pagar sua conta. Por fim, decidi que não era ético eu estar alimentando seu vício e parei de ajudá-lo. O próximo telefonema que recebi de Gregory foi de uma cadeia local, onde ele foi parar por ter furtado uma garrafa de cerveja de uma loja de conveniência. Ele queria que eu providenciasse sua defesa legal. Fui visitar Gregory na cadeia e disse-lhe que era muito pouco o que eu podia fazer por ele. Várias semanas depois ele foi solto e, em seguida, foi para a cidade de Nova York. Nunca mais ouvi falar dele. (Marvasti, 2004, p. 132-3)

- empatia com grupos de que não gostamos
- participação em barganhas questionáveis.

Será considerada uma questão de cada vez, ilustrando meu argumento com estudos de caso.

9.1.1 Pesquisa social explorativa

Na verdade, só nas duas últimas décadas os pesquisadores enfrentaram seriamente as dimensões éticas de sua pesquisa. Como disse Amir Marvasti (2004), até a década de 1970 eram comuns estudos sociais e médicos extremamente não-éticos. Marvasti dá o exemplo assustador apresentado no estudo de caso que se segue.

Outro estudo dos Estados Unidos conseguiu, um tanto injustamente, alcançar ainda mais notoriedade do que este. Na década de 1960, Milgram (1963) conduziu uma experiência de laboratório usando estudantes universitários, os quais foram divididos em entrevistadores e entrevistados. Foi dito aos entrevistadores que era importante que as pessoas respondessem a suas perguntas corretamente. Quando um entrevistado falhava em seu desempenho, o supervisor era instruído a ligar uma chave que o fazia administrar um leve choque elétrico no entrevistado que havia falhado em seu desempenho. Milgram relatou que os entrevistadores obedeceram a essa instrução e estavam preparados para aumentar o choque até níveis bastante elevados.

Na verdade, os alunos entrevistadores foram enganados. Os entrevistados não eram alunos, mas aliados de Milgram. Como os guardas dos campos de concentração nazistas, as pessoas comuns podem ser preparadas para obedecer a ordens horríveis se elas parecerem emanar de uma fonte "legítima" (nesse caso, um professor universitário).

Um caso mais óbvio de exploração surge quando realizamos estudos de pessoas vulneráveis ("indigentes"). Apesar dos riscos físicos e éticos consequentes de se estudar grupos que podem ser definidos como no limiar da lei, o pesquisador deve se lembrar que o acesso relativamente fácil a esses grupos também sugere sua vulnerabilidade (mesmo que eles possam receber bem seu interesse). Por exemplo, o comportamento de grupos de "indigentes" como estes é, às vezes, aberto à inspe-

Estudo de caso

NÃO TRATANDO A SÍFILIS

No que Marvasti aponta como sendo "um dos exemplos mais perturbadores da pesquisa inescrupulosa", um grupo de 399 homens afro-americanos portadores de sífilis tornaram-se, sem seu conhecimento, participantes de uma experiência médica.

Das décadas de 1930 a 1970, os médicos decidiram propositalmente não tratar esses homens de sua doença, mesmo após o desenvolvimento da penicilina e de poderem tê-la usado como cura. Em vez disso, os pacientes foram experimentados em segredo para se examinar os efeitos da sífilis não-tratada. Quando o estudo do Serviço de Saúde Pública dos Estados Unidos foi exposto e subsequentemente concluído, muitos dos pacientes cuja condição permaneceu não-tratada durante anos haviam morrido de forma horrível ou ficaram mais gravemente doentes. (2004, p. 135)

ção por circuito de televisão fechado e por outras formas de vigilância oficial, o que dificilmente acontece com as atividades dos "figurões" (a menos que, como o Presidente Nixon, eles sejam tolos o bastante para conservar gravações em áudio de suas conversas!). Portanto, o etnógrafo que estuda as subculturas podem inconscientemente estar vitimizando grupos que são pouco capazes de se proteger.

9.1.2 Fraude

A fraude na pesquisa é mais provavelmente um problema quando faz com que os indivíduos, sem ter ciência, se exponham a ser prejudicados. Um problema importante no estudo de Milgram é que os indivíduos foram, de fato, enganados sobre uma situação que poderia ter sido emocionalmente prejudicial para eles (Marvasti, correspondência pessoal).

A observação velada, em que o observador não informa os indivíduos sobre o estudo, conduz a problemas éticos sérios, pois essas pessoas não deram seu consentimento para serem observadas. Também conduz, às vezes, ao risco físico do pesquisador. Por exemplo, Fielding (1982) obteve permissão para pesquisar um partido político britânico de extrema direita, mas ainda achou necessário suplementar o acesso oficial com observações veladas. Nessa nova situação, ele se colocou em algum risco potencial, além de ter criado dilemas éticos em relação ao quanto ele revelou a seus sujeitos e às autoridades externas.

Um famoso estudo de observação de homens gays, discutido por Amir Marvasti, envolveu uma invasão clara da privacidade pessoal. Ele é discutido no estudo de caso que se segue.

Entretanto, não devemos assumir que o acesso "dissimulado" envolve sempre uma possível ofensa. Por exemplo, em um curso que eu costumava dar, os alunos eram solicitados a se engajar em um pequeno exercício em que observavam as pessoas trocando olhares em um local público (ver Sacks, 1992, I, p. 81-94). Desde que os alunos fossem razoavelmente sensíveis a respeito disso e evitassem encarar os outros,

Estudo de caso

TEAROOM TRADE

O livro *Tearoom Trade* (1970), de Laud Humphreys, relata a pesquisa sobre encontros homossexuais anônimos em locais semipúblicos. Depois de se posicionar em um banheiro em um parque da cidade, Humphreys conquistou a confiança dos homens que o frequentavam, agindo como seu espectador enquanto eles se engajavam em atividades sexuais. Humphreys, em segredo, registrou as placas de seus automóveis e, com a ajuda da polícia, descobriu quem eles eram e onde moravam. Meses depois, ele visitou os homens em suas casas disfarçado de pesquisador. Coletou informações adicionais sobre esses homens e suas famílias e, subsequentemente, publicou sua pesquisa em um livro que foi bastante elogiado antes de serem levantadas questões sobre sua ética. Humphreys estava interessado na origem dos homens que faziam sexo com outros homens em banheiros públicos. Descobriu que muitos dos homens de seu estudo eram casados e pertencentes à classe média. Entretanto, chegou a tal achado através de fraude e da invasão dissimulada da privacidade dos sujeitos (discutido por Marvasti, 2004, p. 135).

não vislumbrei o surgimento de nenhum problema.

9.1.3 Identificação dos sujeitos

Quando relatamos observações ou entrevistas, faz parte do bom senso proteger as identidades das pessoas que pesquisamos e garantir que elas entenderam nossa pesquisa e consentiram com ela. Essa proteção é requerida mesmo quando, diferentemente da pesquisa de Laud Humphreys, não estamos lidando com questões que pareçam ser particularmente delicadas ou íntimas. O estudo de caso que se segue ilustra como uma pessoa pode ficar irritada quando lê sobre ela em um relatório de pesquisa.

O relatório de Riessman deixa claro que nunca devemos assumir que as pessoas entenderam o suficiente nossa pesquisa para nos dar um consentimento realmente *informado* para descrever seus relatos ou comportamentos em nossos relatórios.

Entretanto, como sempre, o contexto social é crucial. Algumas pessoas em determinados contextos realmente querem ser identificadas em nosso relatório de pesquisa e se sentiriam desapontadas se sua identidade fosse ocultada. Na minha pesquisa sobre o aconselhamento no teste de HIV (Silverman, 1997), vários conselheiros me disseram que não só queriam ser identificados, como também esperavam ser citados como co-autores de algumas de minhas publicações. Trabalhando em um ambiente médico ligado a uma universidade, essas pessoas reconheciam que (alguns tipos de) a pesquisa social poderia ajudar em suas carreiras.

Além disso, este desejo de ser identificado pode não estar confinado a profissionais ocidentais extremamente instruídos. Anne Ryen comenta que em países africanos, como a Tanzânia,

> há um procedimento estabelecido e aceito de que os nomes e os títulos



Dica

Você não deve fazer suposições sobre o que os sujeitos de sua pesquisa esperam ou querem. Além disso, como sugerem os comentários de Ryen, pensar sobre os contextos sociais onde as pessoas habitam é a base não somente da boa prática ética, como também da boa pesquisa.

Estudo de caso

DESMASCARANDO AS EMOÇÕES

A etnógrafa Sue Estroff recebeu um telefonema às 3 horas da manhã de uma mulher irada que havia lido o que Estroff havia escrito sobre ela muitos anos antes. A informante sentiu-se "ferida por ver suas imagens no passado... exploradas... mal-interpretadas... desmascaradas". O livro – o produto final de um trabalho de campo intensivo entre um grupo de pacientes mentais crônicos – provocou um sofrimento indescritível a uma informante: ela se reconheceu e ficou profundamente perturbada por sua representação. Estroff usa o incidente para levantar uma série de questões constrangedoras sobre autoridade, linguagem e responsabilidade etnográficas na pesquisa de campo. Ela pergunta: "Era possível esta pessoa consentir em um processo cujo produto [a etnografia] ela não conseguia imaginar?" (Estroff, 1995, p. 98, relatado por Riessman, 2004).

> dos entrevistados são citados no apêndice... Desviar-se desse procedimento pode ser percebido como confuso ou arrogante. O dilema se origina, em parte, de experiências com projetos de doadores, como os projetos ocidentais nas aldeias locais, cujo objetivo é aliviar a pobreza oferecendo subvenções ou empréstimos. A seleção para financiamento exige que seu nome seja colocado em uma lista. (Ryen, 2004, p. 233)

9.1.4 Empatia com grupos de que não gostamos

A pesquisa social pode levá-lo ao que parece ser lugares estranhos e colocá-lo entre pessoas cujos valores se chocam com os seus. Por exemplo, como Fielding (1982), Les Back (2004) pesquisou membros de um partido político britânico de extrema direita. Como pergunta Back (2004, p. 263):

> Tem havido alguma preocupação em vincular a sociologia com o processo da capacitação dos participantes de pesquisa, mas como isso é diferente quando se está estudando pessoas que usam ideologias como o racismo para ter poder? Além disso(...) o que devemos fazer como pesquisadores quando encontramos pontos de vista que são política e moralmente ofensivos? Como nossas próprias biografias e posições sociais ficam implicadas no ato e no processo de entendimento e análise da pesquisa?

Back nos apresenta um relato vivo da entrevista de Nick Griffin, Líder da Frente Nacional, e, na subsequência, do comparecimento a seu julgamento. Atos simples, como um aperto de mão ou uma conversa ligeira durante uma refeição, tornaram-se imbuídos de um enorme significado. Back levanta duas questões importantes sobre as interações com pessoas cujas posições você pode achar repulsivas:

> Como a ética da investigação do poder racial está implicada nestes conhecimentos estranhos – necessários para o próprio ato da pesquisa – e no desejo de entender os defensores da intolerância e do racismo? Que questões este caso extremo, em que a pessoa está quase literalmente pesquisando oponentes políticos, levanta em relação a preocupações mais amplas da prática sociológica e, em particular, ao lugar do qual fazemos interpretações e nos empenhamos em prol do entendimento? (2004, p. 263-4)

Não há respostas fáceis para as perguntas de Back. Elas levantam um dilema ético crucial: você salva sua consciência evitando estudar essas pessoas, ou entra em um campo minado potencial e tenta fazer o melhor que pode sem comprometer suas crenças?

Amir Marvasti (correspondência pessoal) sugere que uma razão para ter empatia com grupos de que não gostamos é obter flexibilidade intelectual; as dicotomias nós-eles simples raras vezes são intelectualmente frutíferas ou úteis para a mudança social progressiva. Ele observa que a pesquisa sobre a identidade branca mostra, por exemplo, que muitos racistas se vêem como "vítimas", e não como "agressores". Karyn McKinney declara que podemos aprender muito sobre combater o mal social do racismo aprendendo com os próprios racistas. Assim, "ter empatia com grupos de que não gostamos" pode ser necessário para os pesquisadores e para os ativistas sociais.

9.1.5 Participação em barganhas questionáveis

O consentimento informado deve significar que você não pressiona as pessoas

para concordar em participar de seu estudo. Mas o que dizer das pessoas pobres e desfavorecidas que pedem para ser recompensadas pela participação? Catherine Riessman observa que agora é prática comum nos Estados Unidos pagar aos respondentes por sua disponibilidade ($25-50). Em um caso, os incentivos financeiros continuaram subindo (além de $100) até os respondentes finais em um estudo de painel concordarem, e isso parece uma coerção clara (Riessman, correspondência pessoal).

Amir Marvasti dá o exemplo de sua pesquisa sobre os "sem-teto", em que ele podia dar alguns dólares para alguém que morava na rua em troca de uma entrevista. Marvasti (2004, p. 136) pondera se isto é ético:

> Muitos concordariam que pedir aos pobres para participar de um estudo em troca de dinheiro é o equivalente moral a pedir a uma pessoa faminta para responder algumas perguntas em troca de um prato de comida. Qual é a solução? Uma possibilidade é solicitar entrevistas sem nenhuma recompensa. Outra abordagem é contatar seus provedores de serviço e perguntar se eles conhecem alguém que esteja disposto a ser entrevistado para um projeto de pesquisa.

O dilema de Marvasti é comum aos pesquisadores que trabalham com pessoas pobres no Terceiro Mundo. Como observa Anne Ryen (2004, p. 238):

> Eu tenho com frequência encontrado expectativas de que vou de uma maneira ou outra recompensar as pessoas nos locais africanos... Essas recompensas têm sido de diferentes tipos, desde esperarem que eu lute contra a pobreza local e ofereça subvenções até trocas de presentes e ofertas sexuais.

No estudo de caso que se segue (extraído dos dados tanzanianos de Ryen registrados após uma entrevista de pesquisa), vemos Eke fazendo o que pode ser considerado como uma abordagem sexual.

Esta cena entre Eke e Anne mostra que estabelecer *rapport* com os sujeitos da pesquisa pode entrar em um território delicado. Como Ryen (2004, p. 230) comenta:

> Não há nada sensacional com relação a este extrato. A sensação está na situação peculiar de que a questão das emoções delicadas no trabalho de campo é conspícua em sua ausência de manuais metodológicos ou relatórios de campo. Por que essas experiências muito frequentes são trata-

Estudo de caso

EMOÇÕES NO MATO

Extrato 9.1 (Ryen 2004, p. 230)

Eke: O que você faz (2,0) significa (1,0) que nunca faz nada quando está viajando? Você está sempre viajando sozinha.
Anne: Estou aqui para trabalhar.
Eke: Sim, mas você não pode trabalhar o tempo todo.
Anne: [rindo] É verdade. Então, o que me oferece?
Eke: O que você quer?

> das como não-dados, como lidamos com as "ofertas de campo", o esforço para se aproximar para construir *rapport* implica que estamos trapaceando, e seria eticamente aceitável (e talvez metodologicamente interessante) aceitar os convites?

Estes exemplos revelam com clareza o tipo de problemas éticos que o pesquisador social pode enfrentar. Na próxima seção, eu apresento algumas diretrizes destinadas a lidar com eles. Entretanto, como estamos lidando com dilemas reais, é pouco provável que as respostas técnicas (como as regras éticas) proporcionem uma resposta clara.

9.2 SALVAGUARDAS ÉTICAS

Há muitos objetivos que desejamos alcançar na pesquisa ética:

- garantir que as pessoas participem voluntariamente
- tornar os comentários e o comportamento das pessoas confidenciais
- proteger as pessoas de danos
- garantir a confiança mútua entre o pesquisador e as pessoas estudadas.

Serão consideradas duas maneiras de se alcançar esses objetivos éticos:

- diretrizes éticas
- prática de pesquisa criteriosa e eticamente responsável.

9.2.1 Diretrizes éticas

É fundamental para maioria das diretrizes éticas a ideia do *consentimento informado*. Anne Ryen (2004, p. 231) apresenta uma declaração honesta dessa ideia:

> O consentimento informado... significa que os sujeitos da pesquisa têm o direito de saber que estão sendo pesquisados, o direito de ser informados sobre a natureza da pesquisa e o direito de se retirar a qualquer momento... Em geral, a exceção só é aceitável caso se acredite que o desconforto desapareça por si ou caso seja removida por um processo de esclarecimento após o estudo.

O direito de ser informado significa que os potenciais sujeitos da pesquisa devem receber informações detalhadas, mas não-técnicas (em um formato que consigam entender), da natureza e dos objetivos de sua pesquisa. Como diz Ryen, as pessoas devem ter a chance de se retirar da pesquisa a qualquer momento. Por exemplo, na minha pesquisa sobre o aconselhamento de teste de HIV, tanto os conselheiros quanto seus clientes foram informados de que poderiam pedir que o gravador fosse desligado a qualquer momento, sem ter de justificar esse pedido.

Talvez o consentimento informado seja melhor visto como um processo de negociação, em vez de uma ação única. Alguns investigadores pedem outra vez o consentimento quando uma entrevista está terminando; outros voltam aos respondentes com fragmentos do texto que eles querem usar para ver se o excerto está suficientemente disfarçado (Riessman, correspondência pessoal).

Faça o Exercício 9.2 nesse momento

Os procedimentos éticos são esclarecidos consultando-se as diretrizes éticas da associação profissional da pessoa. Todas essas diretrizes enfatizam a importância do "consentimento informado" quando possível (ver Punch, 1994, p. 88-94). A natureza do "consentimento informado" está apresentada no Quadro 9.1.

Moira Kelly e Suki Ali (2004) sugeriram que uma maneira acessível de apre-

QUADRO 9.1 O que é consentimento informado?

- Dar informações sobre a pesquisa que sejam relevantes para a decisão dos sujeitos sobre sua participação.
- Certificar-se de que os sujeitos entendem as informações (por exemplo, fornecendo folhetos de informações escritos na língua dos sujeitos).
- Garantir que a participação seja voluntária (por exemplo, requerendo consentimento por escrito).
- Quando os sujeitos não são competentes para concordar (por exemplo, crianças e até adolescentes), obter o consentimento por procuração (por exemplo, de seus pais).

Fonte: Adaptada de Kent, 1996, p. 19-20

sentar as informações é proporcionando respostas a várias perguntas que as pessoas podem fazer sobre sua pesquisa, perguntas que estão organizadas no Quadro 9.2.

O estudo de caso que se segue é um exemplo de uma carta de consentimento típica, enviada aos conselheiros de uma linha telefônica de ajuda à proteção da criança.

QUADRO 9.2 Perguntas para um folheto de informações

- Por que você acha que eu sou adequado para participar da pesquisa?
- Como você conseguiu meu nome ou descobriu que eu era adequado para o estudo?
- Por que o estudo é importante?
- Como o estudo vai ser feito?
- O que o estudo envolve?
- O estudo vai me beneficiar?
- Há algum risco ou perigo envolvido no estudo?
- As pessoas conseguirão descobrir particularidades minhas devido ao estudo?
- E se eu mudar de opinião e não quiser mais me envolver nisso?
- Posso conseguir um resumo dos achados da pesquisa?

Fonte: Kelly e Ali, 2004, p. 121; Riessman, correspondência pessoal

Estudo de caso

AMOSTRA DE CARTA DE PERMISSÃO

> Estou escrevendo para lhe perguntar se você pode me ajudar na minha pesquisa. Sou professor de psicologia da Loughborough University e estou estudando o processo de aconselhamento por linhas telefônicas de ajuda... Meu objetivo é destacar o rico e complexo conjunto de práticas discursivas e conversacionais que são usadas tanto pelos conselheiros quanto pelos jovens. Este tipo de estudo tem sido bastante útil na terapia familiar, no trabalho social e no aconselhamento de relacionamento, e tenho bons vínculos com alguns dos principais analistas no campo. A pesquisa não vai envolver trabalho extra para você ou para sua equipe na forma de questionários ou entrevistas [explique o uso de gravadores na pesquisa]...

A pesquisa será conduzida totalmente dentro das diretrizes éticas da BPS... Eu posso (também) me oferecer... para compartilhar meus resultados com você na forma de um relatório e *workshop* de *feedback*. (Hepburn e Potter, 2004, p. 184)

Por razões de espaço, a carta de permissões foi consideravelmente resumida. No entanto, será dada alguma ideia do tipo de informação sobre a pesquisa que as pessoas ocupadas vão esperar. Entretanto, talvez para variar a questão do conteúdo é menos complicada do que parece. É verdade que os pesquisadores que estudam os sujeitos humanos ponderam sobre o dilema de querer dar plena informação às pessoas que estudam, procurando não "contaminar" sua pesquisa ao informar os sujeitos muito especificamente sobre a questão de a pesquisa ser feita. Não obstante, é importante reconhecer que as pessoas querem informações que consigam entender; elas, em geral, não estão interessadas nas questões, muitas vezes, técnicas e teóricas que você queira tratar.

Infelizmente, há uma idiossincrasia maior nesta história. Se, como Hepburn e Potter, você estiver gravando o que as pessoas dizem, o consentimento *inicial* pode não ser suficiente. Nesses casos, frequentemente é adequado obter consentimento adicional para o modo como os dados podem ser usados, como no estudo de caso que se segue.

Entretanto, como sempre, as diretrizes éticas dependem do contexto. Mesmo o consentimento informado dos participantes pode não ser requerido em toda forma de pesquisa. Marvasti dá o exemplo de um estudo em que se está observando pessoas em lugares públicos como shopping centers ou restaurantes. Como ele pergunta:

> É necessário abordar cada uma das pessoas para pedir permissão para observá-las? O consenso geral é que o que as pessoas fazem nos locais públicos é, por definição, passível de ser observado por todas as pessoas. A mesma diretriz se aplica às declarações públicas. Se em um editorial de jornal publicado eu me refiro às minhas experiências pessoais, você não precisa da minha permissão para

Estudo de caso

UMA AMOSTRA DE FORMULÁRIO DE CONSENTIMENTO PARA OS ESTUDOS DE USO DA LÍNGUA

Como parte deste projeto, fizemos um registro com fotos, de áudio e/ou vídeo para você... Gostaríamos que você indicasse a seguir em que usos desses registros você está disposto a consentir. A decisão é exclusivamente sua. Só usaremos os registros das maneiras que você concordar. Em qualquer uso desses registros, nenhum nome será identificado.

- Os registros podem ser estudados pela equipe de pesquisa para o uso no projeto de pesquisa.
- Os registros podem ser usados para publicações e/ou encontros científicos.
- A transcrição escrita e/ou as gravações poderão ser usadas por outros pesquisadores.
- Os registros podem ser mostrados em apresentações públicas para grupos não-científicos.
- Os registros podem ser usados na televisão ou no rádio.

Este formulário foi adaptado de ten Have (1998, p. Apêndice C) e baseia-se em um formulário desenvolvido por Susan Ervin-Tripp, departamento de Psicologia da California University, em Berkeley.

> usar palavras que já são de domínio público (obviamente, você tem de citar o autor e a fonte). E se o entrevistado for uma criança ou alguém que seja mentalmente incapacitada? Nesses casos, a recomendação é obter o consentimento de um pai/mãe ou guardião antes de proceder à pesquisa. (2004, p. 136)

Marvasti levanta algumas questões importantes sobre quando e como deve ser obtido o consentimento para a pesquisa. Entretanto, seria errado assumir que as questões éticas estão confinadas à maneira como você lida com os sujeitos da pesquisa. Como mostraremos na próxima seção, convém pensar sobre as questões éticas em todos os estágios de um estudo de pesquisa.

9.2.2 Prática de pesquisa eticamente responsável

Nesta seção, serão considerados três estágios de pesquisa diferentes:

- estruturação do tópico de pesquisa
- análise dos dados
- quando o estudo será concluído.

Estruturação do tópico de pesquisa

Os tópicos de pesquisa raras vezes surgem de repente. Às vezes você escolhe um determinado tópico porque ele parece estranho ou exótico; outras vezes, porque lhe é próximo ou familiar. Questões práticas como a facilidade de acesso e a velocidade com que você coletará detalhes são importantes. Inevitavelmente, sua biografia pessoal estará envolvida na seleção do tópico.

Jennifer Mason sugere que uma maneira de confrontar seus motivos mistos é tentar esclarecer suas intenções enquanto estiver formulando o problema de pesquisa. O Quadro 9.3 contém conselhos sobre questões éticas nesse estágio inicial da pesquisa.

Análise dos dados

Embora seja possível dizer que o estudo destina-se a melhorar o entendimento da situação e da perspectiva do grupo de escolha, os motivos podem também ser criticados. Por exemplo, Dingwall (1980) percebeu como estudar indigentes (pessoas desfavorecidas), "sem dúvida, fornece um elemento de romance, até mesmo em moda, para animar a rotina enfadonha da investigação acadêmica". Ele então prossegue observando que um interesse em defender o "indigente" é

> desfavorável à prática séria da etnografia, cujas reivindicações de ser distinguida do jornalismo polêmico ou investigativo devem se apoiar na sua capacidade para abranger as perspectivas dos figurões, dos desfavorecidos e, na verdade, dos "peixes pequenos". (1980, p. 874)

Dingwall (1980, p. 874) conclui que a pesquisa social, sejam quais forem seus

QUADRO 9.3 Questões éticas para o pesquisador

1. Qual é o propósito(s) da sua pesquisa – por exemplo, autodesenvolvimento, defesa política, etc.?
2. Que indivíduos ou grupos podem estar interessados ou ser afetados por seu tópico de pesquisa?
3. Quais são as implicações das partes de estruturação do tópico de pesquisa na maneira como você fez?

métodos, deve procurar produzir generalizações válidas, em vez de "ultraje moral sintético". Assim, quando se trata da análise dos dados, você precisa mostrar a seus leitores que lidou imparcialmente com as pessoas cujas vidas e experiências você descreve. Para isso, Dingwall (1992, p. 172) sugere uma ética de "tratamento justo", o que implica que devemos questionar qualquer estudo:

> Ele comunica tanto o entendimento de seus vilões quanto de seus heróis? Os privilegiados são tratados como tendo algo sério a dizer ou simplesmente são rejeitados como maus, corruptos ou gananciosos sem mais questionamentos?

Depois do estudo

Quando sua pesquisa é concluída, permanecem as questões éticas. Por exemplo, você deve ficar satisfeito com o consentimento inicial que pode ter obtido dos informantes? Ou deve lhes pedir permissão adicional antes de publicar (isto é conhecido como *consentimento do processo*, segundo Anne Ryen, comunicação pessoal)?

Estas questões preocuparam Sarah Pink (2004, p. 395) depois que ela entrevistou os informantes em suas casas usando vídeos:

> [No início] pedi a cada informante que assinasse um formulário concordando em participar do estudo e tendo ciência sobre a confidencialidade dos materiais que eu produziria. Mais tarde, quando produzi os projetos visuais sobre o estudo, escrevi para meus informantes perguntando se eles me permitiriam usar suas imagens em meus projetos visuais, além de confirmar se eles gostariam de rever e aprovar as imagens que eu havia selecionado antes que elas fossem exibidas publicamente... Trabalhando assim, eu pretendia garantir que tanto meus informantes quanto eu estivéssemos à vontade com a maneira como foram representados.

Pink relata que só metade de seus informantes concordou em lhe permitir o uso de suas entrevistas gravadas em vídeo.

Pink (2004, p. 395) sugere que, solicitando aos informantes suas opiniões sobre a pesquisa, os pesquisadores também obtêm novas informações vitais, porque os informantes nem sempre concordam com nossa análise deles, e seus comentários proporcionam novos *insights* importantes.

Pink levanta a questão da **validação do respondente** que, como vimos na Seção 8.3.2, é um método enganoso de validar seus achados (por exemplo, os respondentes sabem ou se importam com o que pode vir a se tornar uma contribuição altamente técnica para sua disciplina?). No entanto, não há dúvida de que as tentativas de dar algum tipo de *feedback* às pessoas que você estuda são um objetivo *ético* apropriado.

Por exemplo, em seguida à minha pesquisa sobre os hospitais infantis (Silverman, 1987), dei uma palestra para as associações de pais de um dos hospitais que estudei. Nela, discuti novos fatos da minha pesquisa sobre a comunicação entre médicos e pais. Também examinei as implicações dos meus achados para a reforma das práticas hospitalares atuais. Subsequentemente fui convidado a escrever um artigo sobre a minha pesquisa para o boletim de uma organização britânica chamada Patients Association. Nesse artigo, cobri grande parte do mesmo campo, mas também acrescentei diretrizes para como lidar melhor ou obter um melhor serviço dos hospitais que tratam crianças doentes. Por fim, falei em um encontro de pais de crianças com diabete. Meu objetivo foi enfatizar o que minha pesquisa havia revelado sobre os dilemas dolorosos experimentados por esses pais. Dessa maneira, procurei garantir-lhes que outros compar-

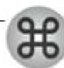
tilhavam sua experiência e que não há necessidade de eles se censurarem.

Entretanto, como já sugeri, as questões éticas transformam-se em um campo minado em que diretrizes aparentemente claras não estabelecem, de modo direto, dilemas reais. Na seção final deste capítulo, discuto as complicações éticas.



Dica

Antes de começar qualquer estudo de pesquisa, convém pensar sobre suas implicações éticas. Em raras ocasiões isso pode levá-lo a abandonar o estudo. Mais comumente, vai ajudá-lo a planejar um estudo com salvaguardas éticas apropriadas. Sempre consulte as diretrizes da associação profissional de sua disciplina. No entanto, não assuma que as diretrizes vão cobrir qualquer contingência e, assim, estar abertas aos desafios éticos emergentes que podem confrontá-lo em qualquer estágio de sua pesquisa.



Link

US Office of Human Subjects Research: Ohsr.od.nih.gov (vá para Regulations and Ethical Guidelines)

Faça o Exercício 9.3 nesse momento

9.3 ALGUMAS COMPLICAÇÕES ÉTICAS

As coisas nem sempre funcionam da maneira que as diretrizes éticas sugerem. Discuto a seguir uma pequena seleção de questões que complicam a tomada de decisão ética.

- as limitações do modelo do consentimento informado
- pesquisas sobre culturas "estranhas"
- ética *on-line*
- a ética e o inesperado.

9.3.1 As limitações do modelo do consentimento informado

Amir Marvasti observou que a abordagem do modelo padrão do consentimento informado deriva da pesquisa de levantamento quantitativo, em que são formuladas perguntas de uma amostra conhecida com muito pouca variação de um respondente para outro. Como ele comenta sobre os estudos de entrevista:

> O problema é que na pesquisa qualitativa, às vezes, as perguntas da entrevista e o foco do projeto em si mudam no decorrer do estudo. Dependendo das circunstâncias, uma entrevista pode ser muito diferente de outra. Isso é especialmente verdade no caso de entrevistas em profundidade, em que as questões de acompanhamento emergem com espontaneidade em reação aos comentários dos respondentes. Como não se pode prever a direção exata que a entrevista vai tomar, é importante informar previamente, e da maneira mais completa possível, o respondente sobre o foco do estudo. (Marvasti, 2004, p. 141)

Problemas similares surgem nos estudos etnográficos (ver Capítulo 3), em que no decorrer das nossas observações entramos em contato com pessoas de muitos locais diferentes e talvez queiramos mudar o foco de nossa pesquisa. Como diz

Marvasti, esses desafios têm levado alguns pesquisadores qualitativos a levantar questões fundamentais sobre a factibilidade do consentimento informado. Para ilustrar essas questões, Marvasti relata um estudo realizado por Julia Lawton (2001) de pacientes em estágio terminal em uma casa para doentes terminais. Segundo Marvasti (2004, p. 141), Lawton pergunta:

> Até que ponto o consentimento informado é informado?... Muitos dos pacientes terminais [Lawton] estudados não estavam alertas o suficiente para entender plenamente o propósito de sua pesquisa. [Lawton perguntou a si mesma] se seria necessário lembrar continuamente aos participantes da pesquisa sobre a concordância do consentimento informado, pois, nos estudos prolongados, como as etnografias, os participantes são observados, muitas vezes, em muitas situações para diferentes propósitos.

Pode parecer inadequado não haver soluções rigorosas para esses dilemas. No entanto, isso lembra que o próprio ato de estar alerta para essas questões potenciais é uma marca registrada do pesquisador ético.

9.3.2 Pesquisando culturas "estranhas"

O modo como definimos a "estranheza" de outras culturas é bastante problemático. Como comentei na Seção 1.1.2:

> [Uma] subteorização da "experiência"... é vista quando um pesquisador segue uma abordagem de diferentes culturas acriticamente "turística". Tenho em mente o turista "abonado" que viaja pelo mundo em busca de encontros com culturas estranhas. Desdenhando os pacotes turísticos e até mesmo o rótulo de "turista", uma pessoa desse tipo tem uma sede insaciável do "novo" e do "diferente". O problema é que há paralelos preocupantes entre o pesquisador qualitativo e este tipo de turista.

O caráter analítico (e ético) problemático de definir "o outro" também tem um lado puramente prático. Como observa Anne Ryen (2004, p. 232), tendo como base a pesquisa que realizou na África Oriental:

> Para muitos entrevistados pobres do Terceiro Mundo, as normas locais dificultam negar uma solicitação de um visitante para eles serem entrevistados, ou eles não sabem as potenciais implicações de sua participação na pesquisa. [Isto significa que] a correção ética geral do consentimento informado independente da localização do campo pode ser questionário com referência à dimensão norte-sul nos projetos do Terceiro Mundo.

Catherine Riessman (2004) complementa as observações de Ryen lembrando-nos dos "riscos inerentes e práticos associados ao universalismo ético – a problemática de aplicar princípios morais "universais" que foram construídos (isto é, derivados) em um contexto cultural e exportando-os, sem modificações, para outro". O estudo de caso que se segue nos dá uma percepção dessas questões.

Em sua pesquisa sobre *business* na África Oriental, Anne Ryen (2004, p. 233) relata que, como Riessman, ela, às vezes, usava as pessoas locais como ajudantes (no caso de Ryen, ela usou funcionários civis para encontrar e informar os entrevistados). No entanto, como ela diz, isto "simplesmente substitui a autoridade estrangeira, ocidental, pela local, e assim nos introduz a outro dilema ético".

Outro exemplo do trabalho de campo de Ryen mostra que estes tipos de questões não precisam ser específicas do pes-

Estudo de caso

O CONSENTIMENTO INFORMADO E OS ENTENDIMENTOS ROMPIDOS

Riessman (2004) conduziu uma pesquisa em aldeias de Kerala, no sul da Índia, entre 1993 e 1994. Seu interesse era o significado e o manejo da infertilidade que, observa ela, era "um problema invisível no contexto indiano". Eis um relato abreviado de como ela descreve seus dilemas éticos:

> Minha proposta de pesquisa... incluía procedimentos para obter o consentimento informado das mulheres sem filhos. Mas... a própria linguagem da prática de pesquisa ocidental – "obter" o consentimento informado – indica quem estará no controle.

O primeiro sinal de problema apareceu pouco depois que me uni à instituição que me hospedava, a unidade de pesquisa de uma pequena universidade em Kerala. [Minha] assistente de pesquisa, Liza – uma malaia de 26 anos formada em serviço social, educada em Kerala... ficou surpresa... com meu formulário de consentimento: "Nós não fazemos isso aqui", disse-me ela gentilmente... eu insisti e lhe pedi para traduzir para o malaio o formulário que eu havia preparado segundo as diretrizes de minha Universidade...

Como as mulheres em Kerala são educadas e alfabetizadas, muitas informantes liam enquanto eu comunicava o conteúdo do formulário de consentimento. A maioria das mulheres o assinou. No entanto, um número significativo ficou relutante em assinar seus nomes. Elas estavam desconfiadas, não da entrevista ou da gravação, mas do formulário. Talvez elas achassem que fosse um documento do governo.

Refletindo agora sobre a recusa de algumas mulheres, entendi sua preocupação. O formulário de consentimento *era* um documento do governo... Assinar documentos no contexto indiano implica uma história de merecida desconfiança: a invasão do governo nos direitos de propriedade, herança, costumes matrimoniais e saúde reprodutiva. Os estrangeiros que buscam informações e portam formulários não são facilmente objetos da sua confiança, sobretudo nas aldeias rurais.

quisador ocidental nos países em desenvolvimento. Ryen (2004, p. 233) escreve:

> Em algumas entrevistas realizadas com empregadas pobres, as entrevistadas pareciam mentalmente estressadas. Em vez de encararem o consentimento informado (oral) como uma licença para ir em frente, eu pus de lado as entrevistas e assumi o papel de uma amiga. É definitivamente mais fácil para mim como mulher segurar a mão de uma mulher pobre, em comparação com um empresário rico (meus entrevistados em outro projeto). Os desafios éticos não privam as ações de seu valor simbólico.

9.3.3 Ética *on-line*

Parte da pesquisa de Ryen foi conduzida *on-line* com empresários asiáticos que estavam operando na África Oriental. A internet tem sido um recurso valioso para os pesquisadores qualitativos, mas, como qualquer fonte de dados, contém muitos dilemas éticos. Mais uma vez, Ryen (2004, p. 236) levanta uma série de questões cruciais:

> Como nos relacionamos com sujeitos de pesquisa sem corpos, que dirá com identidades em um mundo adequado para o disfarce? As salas de bate-papo em tempo real são como a praça pública ou as conversas *on-line*

> precisam de consentimento por escrito para serem usadas na pesquisa? Os sujeitos da pesquisa agora se transformaram em autores? E, se foi assim, quais são as consequências éticas disso para os pesquisadores?

O estudo de caso que se segue é um exemplo de como Anne Ryen tentou lidar com questões éticas usando material obtido de mensagens de *e-mail* com um empresário do leste africano ao qual ela se refere como Sachin.

9.3.4 O inesperado

Nenhum conjunto de diretrizes ou princípios de boa prática prevê todas as eventualidades. Como diz Amir Marvasti (2004, p. 136-7):

> Na teoria, os pesquisadores devem tomar todas as medidas razoáveis para proteger seus sujeitos de danos, mas, na verdade, é impossível prever qualquer risco. Uma razão para isto é que seu estudo afeta os respondentes de diferentes maneiras... Mesmo que seus respondentes participem voluntariamente de seu estudo, eles não estão em uma posição de apreciar plenamente o dano potencial que talvez sofram devido à sua participação.

Marvasti dá o exemplo hipotético de um estudo de pesquisa de um grupo de apoio para pessoas com depressão crônica. No estudo, um pesquisador conduz entrevistas em que as pessoas são inquiridas sobre quais elas consideram as fontes de sua doença mental:

> Uma das perguntas que surge durante a entrevista é se o respondente foi ou não uma vítima de abuso infantil. Especificamente, o pesquisador pergunta: "Você já foi sexual ou fisica-

Estudo de caso

ANALISANDO *E-MAILS*

Sugeri a Sachin que cada *e-mail* consistisse de duas partes – uma privada e uma entrevista. Isto funcionou perfeitamente. Por fim, também as partes privadas das suas respostas de *e-mail* apresentavam dados maravilhosos. Meu dilema foi que eu lhe disse que publicaria apenas a parte da entrevista. No entanto, em uma publicação, terminamos também usando dados "privados" em nosso rascunho (Ryen e Silverman, 2000). Expliquei a situação a Sachin, e eu fiquei de fato muito contente quando, próximo ao fim do prazo para uma conferência, consegui seu consentimento. A questão é o que eu teria feito sem este consentimento. Antes eu havia perguntado a Sachin se ele queria que eu lhe enviasse cópias das publicações. Ele nunca respondeu. Eu encarei esta não-resposta como um sinal de que a minha oferta era irrelevante para seu foco nos negócios e de que não tinha interesse nisso. Ele estava bastante familiarizado com a pesquisa e com as publicações, como ficou implicitamente indicado por sua reação a seu pseudônimo, aquele de um jogador internacional de críquete: "... e me chamando de 'SACHIN' é uma verdadeira honra!!!!!" (22/2/99). Baseada nisso, cheguei à conclusão de que era eticamente aceitável usar os dados sem o consentimento explícito de Sachin, aparte os extratos de caráter mais privado. Seu consentimento estava implícito na percepção que eu anteriormente havia esclarecido: a de que via a comunicação como parte da minha pesquisa. Havia lhe prometido que estaria no controle desses dados e seria a única a ver e a selecioná-los no caso de co-publicações que eu fosse convidada a fazer. Nenhuma dessas condições foi violada. (Ryen, 2004, p. 243)

mente abusado por um familiar ou um conhecido? Se foi, por favor, descreva como isso aconteceu e quando." Suponha que o respondente tente responder essa questão e, no processo, tenha de lembrar um passado muito doloroso. Depois da entrevista, o respondente torna-se ainda mais deprimido e tenta o suicídio. O pesquisador deve se culpar por esse evento infeliz, dado que participação do respondente foi totalmente voluntária? (Marvasti, 2004, p. 137)

Embora esse suicídio trágico não pudesse ter sido previsto, Marvasti sugere que duas precauções adicionais poderiam ter conduzido a um melhor resultado, isto é:

- Os participantes da pesquisa deveriam ter sido informados previamente sobre os tipos de perguntas que lhe seriam feitas e lembrados que tinham a opção de não responder algumas perguntas e dar por terminada a entrevista quando quisessem.
- Dada a natureza delicada do abuso infantil, talvez nosso pesquisador devesse ter tomado precauções para concluir a entrevista se o respondente parecesse explicitamente abalado (Marvasti 2004, p. 137).



Links

Para as diretrizes éticas proporcionadas pelo Economic and Social Research Council (UK), vá para: www.esrc.ac.uk

As diretrizes éticas dos Estados Unidos são proporcionadas por um conselho de revisão institucional. Ver: www.fda.gov/oc/ohrt/irbs/default.htm



Dica

Se os respondentes ficarem perturbados nas entrevistas, pergunte-lhes se querem conversar com outra pessoa sobre questões/lembranças que surgem, além de lhe fornecer uma lista de profissionais e/ou clínicas de saúde mental. Quando estava estudando o divórcio, Riessman chamou vários respondentes no dia seguinte da entrevista para perguntar se eles tiveram alguns outros pensamentos, indiretamente inquirindo se eles estavam bem (Riessman, correspondência pessoal).

PONTOS PRINCIPAIS

- Em cada estágio do processo da pesquisa, desde o planejamento do estudo até a coleta dos dados e até a análise dos dados e a escrita de seu relatório, você precisa ter consciência das questões éticas.
- As diretrizes éticas são, em geral, proporcionadas pelas associações profissionais que fazem recrutamento na sua disciplina.
- Os vários contextos sociais da ação significam que essas diretrizes não conseguem cobrir toda situação que venha a surgir. Isso significa que você deve estar sempre alerta para o surgimento de questões éticas e confrontá-las o melhor que puder.

LEITURAS RECOMENDADAS

Hay e Israel (2006) escreveram um manual valioso sobre a ética na pesquisa. O capítulo de Anne Ryen (2004), "Ques-

tões Éticas" é uma fonte fundamental que inclui um material fascinante sobre sua pesquisa etnográfica na África Oriental. Para mais detalhes de alguns dos estudos de caso discutidos neste capítulo, ver Les Back (2004) e Catherine Riessman (2004).

Exercício 9.1

Amir Marvasti (2004, p. 133) comenta sobre o exemplo de seu relacionamento com Gregory:

Pensar sobre estas histórias pode fazer você imaginar se teria lidado com estas situações de maneira diferente. Talvez eu estivesse envolvido demais com Gregory e devesse ter cortado meus laços com ele muito mais cedo.

1. Você concorda com a autocrítica de Marvasti?
2. Era a única escolha, como sugere Marvasti, para interromper o contato o quanto antes?

Exercício 9.2

Na minha pesquisa sobre aconselhamento de teste de HIV (Silverman, 1997), apesar de meu oferecimento, nenhum dos conselheiros ou dos clientes jamais pediu que o gravador fosse desligado durante a entrevista.

1. Isto significa que meu oferecimento para desligar o gravador foi insuficiente?
2. De que outras maneiras eu poderia oferecer-lhes uma base ética profunda para participar da minha pesquisa?

Exercício 9.3

Escolha algum relato publicado de um estudo de pesquisa qualitativa. Releia-o para responder às seguintes perguntas:

1. De que maneira(s), se de alguma, o autor(es) trata as questões éticas que surgem na pesquisa?
2. Havia alguma(s) questão ética não-reconhecida? Se havia, como ela poderia ter sido tratada?
3. De que maneira(s), se de alguma, o autor(es) discute a contribuição da pesquisa para audiências não-acadêmicas?
4. Que relevância não-reconhecida para a comunidade mais ampla a pesquisa poderia ter? Explique isso (em não mais de 200 palavras) sem usar nenhum jargão da área.

10

Escrevendo seu relatório

Objetivos do capítulo

No final deste capítulo, será possível:

- reconhecer que ficar assustado com seu "escrito" é muito comum;
- entender que, quanto mais cedo você tentar escrever, mais fácil será sua tarefa;
- saber o que seus professores estão buscando em seu relatório e conseguir moldá-lo de acordo com isso;
- entender os aspectos organizacionais que caracterizam um relatório de pesquisa bem-sucedido.

Muitos alunos acham a perspectiva de escrever um relatório de pesquisa extremamente ameaçadora. Além das preocupações realistas de satisfazer seu professor, parece haver um medo um tanto irracional do ato de escrever tal documento. Mas, como disse Amir Marvasti (2004, p. 119)

> verdadeiramente, todos nós somos escritores. Cartas ou *e-mails* para amigos, memorandos para nossos colegas de trabalho ou mesmo listas de supermercado são todos formas de escrita. O ato de escrever, portanto, é algo em que todas as pessoas alfabetizadas se envolvem quase diariamente. Entretanto, quando se trata de escrever relatórios de pesquisa, tendemos a ficar aflitos e desconfortáveis. Adiamos a atribuição durante semanas e relutantemente voltamos nossa atenção à tarefa de escrever horas antes de expirar o prazo de entrega.

Marvasti prossegue apresentando um conjunto de dicas úteis para as pessoas que tendem a ficar paralisadas quando têm de escrever um relatório de pesquisa. Dei uma versão dessas dicas no Quadro 10.1. A mensagem importante que devemos derivar do Quadro 10.1 é que você não consegue escrever demasiado cedo. O próprio ato da escrita vai lhe fazer esclarecer seu traba-

QUADRO 10.1 Dicas para superar o bloqueio do escritor

- Escrever é uma arte que envolve uma prática infinita e o domínio de técnicas. Não pense em escrever apenas como uma forma singular e criativa de auto-expressão.
- Não adie a escrita; escreva enquanto pesquisa. "Se você não começar a escrever até a coleta de dados estar completa, sua questão de pesquisa original pode parecer uma agulha em um palheiro de dados. A escrita contínua vai ajudá-lo a permanecer no rumo e em seu foco.
- "Às vezes, assumimos que as frases que escrevemos farão sentido para os leitores porque têm sentido para nós... quando você escrever, tente visualizar seu público. Dependendo de quem é tal público imaginário (um leitor médio ou um estudioso erudito em seu campo), pergunte-se se suas frases farão sentido para ele."
- A energia é absolutamente importante: "No processo de se mover de *insights* vagos para um texto articulado, muitas idéias novas são geradas."

Fonte: Adaptado de Marvasti, 2004, p. 120-3.

lho. No estudo de caso que se segue, baseado em uma pesquisa sobre os "sem-teto", Marvasti mostra como somente quando ele começou a escrever percebeu que suas ideias originais da pesquisa não estavam funcionando.

Felizmente, Marvasti termina esta história com uma nota otimista. Por fim, depois de muita reescrita, ele encontrou um caminho melhor para seu relatório. Em suas próprias palavras,

> à medida que minha escrita e minha análise progrediam, me deparei com outra ideia que parecia mais sincronizada com as evidências empíricas. Em particular, percebi que a própria noção de "sem-teto" era problemática. Os homens e as mulheres que moram nas ruas e nos abrigos encaravam suas circunstâncias de muitos pontos de vista diferentes. (2004, p. 120)

Faça o Exercício 10.1 nesse momento

Se a criatividade vem através da escrita continuada, também precisamos nos lembrar de que essa criatividade não deve existir em um vácuo. A escrita deve sempre ser dirigida a uma *audiência* específica. Por exemplo, enquanto escrevo este livro, imagino um estudante "empoleirado" na tela de meu computador, continuamente fazendo perguntas: Como isso vai me ajudar? Por que você está usando o jargão neste momento? Pode me dar algumas dicas e referências?

Lidar com essas questões me ajuda a lembrar que o que importa é a utilidade que este livro vai ter para você. É claro que os relatórios de pesquisa escritos por alunos têm um público muito específico – possivelmente apenas o professor que dá o curso em questão. Por isso, uma pergunta fundamental a ser feita a si mesmo é: o que o leitor está buscando?

O restante deste capítulo vai lhe oferecer respostas a esta pergunta. Os vários componentes de um relatório de pesquisa serão discutidos na seguinte ordem:

- os estágios iniciais (título, resumo, índice, introdução)

Estudo de caso

ESCREVENDO E REPENSANDO

No início de meu projeto, eu queria organizar minha dissertação em torno da noção de que os "sem-teto" são "os heróis pós-modernos de nossa época". A idéia foi inspirada por entrevistas com homens "sem-teto" que disseram coisas como "é um tédio ser cidadão" ou "tenho pena dos pobres bastardos que são escravizados pelo seu trabalho. Sou livre para dormir onde eu quero e para ir aonde eu quero." Eu interpretei essas declarações como rejeições claras da premissa moderna, capitalista, do trabalho produtivo. Conversando em cafés com colegas estudantes, defendi a causa dos "sem-teto" citando suas declarações contra o trabalho e transformando minhas anotações de campo em *slogans* políticos.

É claro que, por fim, eu tive de escrever tudo isso em um documento coerente. Ao fazê-lo, me vi diante de um problema sério. Isto é, achei impossível transformar várias declarações atrativas em uma dissertação consistente. Além de algumas declarações banais como "Parece que alguns "sem-teto" rejeitam as noções convencionais de trabalho", eu não tinha nada mais a escrever sobre o tópico. De acordo com meus dados e com meu nível de experiência, a idéia dos "sem-teto" como heróis pós-modernos era um beco sem saída. (Marvasti, 2004, p. 120)

- revisão da literatura
- seção de metodologia
- escrita das partes de dados
- conclusão.

Entretanto, no momento, para obter uma ideia rápida do que você está pretendendo, deve examinar as qualidades do bom relatório de pesquisa listadas no Quadro 10.2.



Link

The Writing Center sobre a escrita de teses:

www.rpi.edu/dept/llc/sritecenter/web/thesis.html

10.1 O COMEÇO

Quase todo relatório de pesquisa começa com quatro elementos:

- um título
- um resumo
- um índice
- uma introdução

10.1.1 Título

Os títulos devem captar a atenção do leitor, ao mesmo tempo em que os informam sobre o principal foco de sua pesquisa. Minha preferência é um título de duas partes: um título principal curto, com frequência usando o particípio presente para indicar atividade, e um subtítulo mais descritivo.



Dica

Faça o título principal instigar a imaginação do leitor. Para isso, você pode usar uma pergunta como título principal (por exemplo, "Por que os estudantes estão desiludidos?"). Depois pode explicar mais sobre o enfoque no subtítulo (por exemplo, "Um estudo de entrevistas sobre as atitudes dos estudantes com relação à política partidária").

10.1.2 Resumo

Você já deve ter percebido que os artigos das revistas começam com um "resumo" que oferece uma descrição breve dos objetivos e dos resultados a serem descritos posteriormente. É boa prática profissional seguir sua página título com um resumo desse tipo, que deve sucintamente cobrir o seguinte:

- problema de pesquisa
- o porquê de esse problema ser importante e valer a pena ser estudado
- dados e métodos

QUADRO 10.2 Características dos bons relatórios de pesquisa de alunos

- Mostrar a importância dos tópicos e das questões para o campo de investigação.
- Contribuir para a pesquisa já existente e/ou os debates teóricos.
- Exibir clareza em todos os estágios – por exemplo, através da especificação explícita dos conceitos e das perspectivas teóricas –, clareza dos objetivos, tratamento apropriado da literatura relevante, clareza da escrita e da argumentação, etc.
- Exibir rigor metodológico – por exemplo, através do uso de métodos apropriados, dados apropriados e suficientes, análise rigorosa e inovadora.

Fonte: Adaptada de Moisander e Valtonen, em fase de elaboração.

- principais achados
- implicações à luz de outras pesquisas.

Em geral, há um limite de palavras para os resumos (o comum são 100 palavras). Por isso, como diz Punch (1998, p. 276), "a escrita do resumo é a habilidade de dizer o máximo possível no mínimo de palavras possível". Dentro das limitações das palavras, torne seu resumo o mais intenso e informativo possível.

10.1.3 Índice

Você pode ter percebido que este livro está organizado em diferentes seções pelo uso de títulos numerados. Isto foi feito para lhe permitir encontrar seu ponto de interesse facilmente entre as diferentes partes do meu livro e detectar as questões em que você tem maior interesse. O sistema de numeração aqui utilizado oferece-lhe um guia para seu próprio relatório. Assim, por exemplo, seu capítulo (ou seção) sobre a revisão da literatura pode ser listado como:

Capítulo 3 Revisão da literatura
3.1 Os estudos fundamentais
3.2 As leituras básicas
3.3 O estudo mais próximo do meu

10.1.4 Introdução

Anne Murcott (1997, p. 1) diz que o fundamental de uma introdução é responder à pergunta: qual é o tema deste relatório? Ela sugere que você responda a essa pergunta de quatro maneiras, explicando

1. por que você escolheu este tópico em vez de qualquer outro – por exemplo, porque ele tem sido negligenciado ou porque é discutido com frequência, porém não adequada ou completamente
2. por que este tópico lhe interessa
3. o tipo de abordagem de pesquisa ou disciplina acadêmica que você vai utilizar
4. suas questões ou problemas de pesquisa.

10.2 REVISÃO DA LITERATURA

A maioria dos relatórios de pesquisa contém uma revisão da literatura. Escrevendo essa revisão com competência, você mostra que

- é capaz de localizar seu estudo dentro do tipo de tópicos, métodos e teorias usados em sua disciplina;
- está construindo a partir da pesquisa anterior, em vez de tentando "reinventar a roda".

Qualquer acadêmico tem histórias de horror de revisões da literatura que eram tediosa e irrelevantemente descritivas. Rudestam e Newton (1992, p. 46) caracterizam bem essas revisões falhas:

> [Elas consistem de] uma lista de itens de estudos anteriores, com frases ou parágrafos iniciando com as palavras, "Smith descobriu...", "Jones concluiu...", "Anderson declarou...", e assim por diante.

Em contraste, Marvasti (correspondência pessoal) sugere que uma revisão da literatura deve ser um argumento coerente para o porquê de seu estudo valer a pena, e não uma ladainha de tudo o mais que foi feito sobre o tópico. No final da sua revisão da literatura, o leitor deve responder em termos como: "Sim, posso ver por que este estudo é importante e onde ele se ajusta em relação ao que outros estudiosos fizeram neste campo."

Por isso, quando você escrever sua revisão da literatura, certifique-se de dois aspectos:



Dica

Ter um "argumento" contínuo em sua revisão da literatura não deve significar que você simplesmente critique outros estudos. Em vez disso, significa que você trabalha para relacionar esses estudos com seu tópico de pesquisa e dedica muito mais espaço para os estudos *cruciais* do que para outros.

- concentrar-se apenas naqueles estudos que são relevantes para definir o *seu* problema de pesquisa.
- organizar o que diz na forma de um *argumento*, em vez de em uma simples descrição de outros estudos.

10.3 SEÇÃO DE METODOLOGIA

Até os relatórios de pesquisa mais modestos devem ter uma seção que descreva e justifique sua estratégia de pesquisa. Em particular, seu examinador(es) vai querer saber:

- qual é o seu tópico de pesquisa
- o caso(s) que você estudou
- os métodos de pesquisa que escolheu usar
- como analisou seus dados

Trate sua seção de metodologia como um conjunto de respostas cuidadosas para perguntas que outro pesquisador pode ter lhe feito sobre seu trabalho (por exemplo, por que você usou esses métodos, como chegou a essas conclusões?). Isso significa que o capítulo dos métodos deve visar *documentar* a base lógica que está por trás do projeto de pesquisa e da análise dos dados.

O Quadro 10.3 mostra como podemos usar nossa seção (ou capítulo) de metodologia para responder a um conjunto de questões. Responder a estas questões, em geral, significa descrever o seguinte:

- os dados que você estudou
- como você obteve esses dados (por exemplo, questões de acesso e consentimento)
- que declarações você está fazendo sobre os dados (por exemplo, como representativos de alguma população ou como um estudo de caso isolado)
- os métodos que usou para coletar os dados
- por que você escolheu estes métodos
- como analisou seus dados.

10.4 ESCREVENDO DADOS

Chegamos agora à parte mais crucial do relatório: a escrita de dados. Por mais competente que seja o resto do seu relatório, você vai ser principalmente avaliado pela maneira como descreve sua análise de dados.

Neste estágio, é útil voltar ao início deste capítulo, onde descrevi as ideias de

QUADRO 10.3 Questões para um capítulo de métodos qualitativos

1. Como você realizou sua pesquisa?
2. Que estratégia geral você adotou e por quê?
3. Que planejamento e que técnicas você utilizou?
4. Por que estes e não outros?

Fonte: Murcott, 1997

Marvasti sobre como apresentar uma boa análise dos dados. Agora, vamos supor que você fez sua análise e precisa comunicá-la com clareza a seus leitores. Qual é a melhor maneira de fazê-lo?

Uma máxima útil é: nunca lance nada de chofre sobre seus leitores. Como advertiu Howard Becker (1986, p. 51-2):

> Muitos cientistas sociais(...) acham que estão realmente fazendo uma boa coisa começando de maneira evasiva. Revelam itens de evidências, um de cada vez, como pistas em uma história policial, esperando que os leitores mantenham tudo em ordem até produzirem o dramático parágrafo de conclusão(...) Eu, com frequência, sugiro a estes pretensos Conan Doyles que simplesmente coloquem seu último parágrafo triunfante primeiro, mostrando aos leitores o caminho que o argumento está seguindo e o que todo este material vai finalmente demonstrar.

Seguindo a sugestão de Becker de que você deve colocar claramente suas cartas na mesa desde o início, o Quadro 10.4 lhe oferece várias sugestões sobre a melhor maneira de apresentar a análise dos dados.

Faça o Exercício 10.2 nesse momento

10.5 SEÇÃO FINAL

A última coisa que você quer é que seu relatório fique inconsistente. Isto vai causar a pior impressão possível em seu examinador. Por isso, evite escrever uma seção final que simplesmente reitere o que você já escreveu. Além de qualquer outro motivo, se seu relatório foi bem organizado, nessa fase tudo deve estar claro como cristal.

Uma maneira de perceber o que sua última seção deve conter é uma resposta à pergunta de Anne Murcott (1997, p. 3): "O que o candidato quer que o leitor faça com tudo isto?". Como mostra o Quadro 10.5, o capítulo final oferece-lhe a oportunidade de dar uma guinada nas implicações mais amplas de sua pesquisa. Evidentemente, tais implicações devem refletir seu senso crítico do que é bom e do que não é tão bom na sua pesquisa. Lembre sempre: a menos que você defina a percepção das limitações (e implicações) do seu trabalho, seus leitores o farão por você!

QUADRO 10.4 Planejamento de um relato de análise dos dados

- Como uma regra ampla, nenhum subtítulo deve aparecer em um capítulo sem ter recebido uma explicação prévia de sua natureza e do local lógico em seu argumento.
- Apresente uma questão de cada vez. Se você se perceber mudando de direção, elimine o material desviante e coloque-o em outra seção. Às vezes, isso vai significar retornar aos mesmos dados, mas sob uma perspectiva diferente. Às vezes, vai significar se livrar totalmente de alguns dados.
- Apresente cada extrato de dados. Isto significa escrever uma ou duas frases antes de cada extrato para contextualizá-lo em seu argumento. Dessa maneira, seus leitores saberão o que procurar enquanto o lêem. Acompanhe isso com uma análise mais detalhada do extrato em termos da questão específica que você quer ressaltar.
- Se o extrato não for conclusivo, admita-o. Mostre sempre que você entende as limitações, tanto de seus dados quanto de sua análise deles.
- Sempre numere seus extratos sequencialmente e use números em vários níveis quando apropriado (como neste livro).
- Convença o leitor. Seus leitores não somente devem ser capazes de perceber por que você interpretou seus dados da maneira como o fez, mas também sua interpretação deve convencê-los. Como sugere Anne Murcott (1997, p. 2), "a base para dizer que os dados dizem 'x' em vez de 'y' tem de ficar aparente".

QUADRO 10.5 Conteúdos sugeridos para seu capítulo final

- A relação entre o trabalho feito, as questões de pesquisa originais e o trabalho anterior discutido no capítulo da revisão da literatura.
- Alguma resposta à pergunta clássica do examinador: "Se você fosse fazer este estudo de novo, faria algo de maneira diferente? Por quê?", isto é, as lições a serem aprendidas com a condução do estudo.
- Quaisquer implicações para a política e a prática.
- A pesquisa posterior que pode acompanhar achados, métodos ou conceitos.

Fonte: Adaptada de Murcott, 1997, p. 3



Dica

Para evitar dar a impressão de negligência, é importante revisar o relatório antes de apresentá-lo. Pode ser muito proveitoso pedir para outra pessoa ler o rascunho final, pois os autores, com frequência, deixam passar erros gritantes em seu texto. Tente também não confiar em palavras que podem ser "corretas", mas são inadequadas.

10.6 UMA BREVE NOTA SOBRE PLÁGIO

Enquanto escrevia este capítulo, li uma reportagem em um jornal britânico sobre um famoso psiquiatra que estava sendo acusado de usar material escrito por outra pessoa sem fazer referência à sua fonte. Se pessoas bastante conhecidas podem ser desmascaradas dessa maneira, imagine o que pode acontecer com um estudante comum que faça isso!

Como declarou Chetan Bhatt (2004, p. 429):

> O plágio é considerado trapaça e é uma ofensa acadêmica muito grave. Se você não citar por inteiro suas fontes, pode terminar apresentando as ideias e o trabalho de outras pessoas como se fossem seus.

O Quadro 10.6 sugere como evitar ser acusado de plágio.



Dica

Amir Marvasti sugere a seus alunos que, para evitar o plágio, leiam qualquer material de fonte, coloque-os de lado e tentem reescrever o que o(s) autor(es) declarou (declararam) sem olhar para a fonte original. Ele também os aconselha a usar citações diretas quando necessário (Marvasti, correspondência pessoal).

QUADRO 10.6 Como evitar o plágio

- Faça sempre referência às suas fontes (incluindo os *sites* da internet).
- Discuta seu trabalho com outros estudantes, mas nunca copie nada deles.
- Evite *sites* comerciais que apresentam dissertações já prontas.

Fonte: Adaptada de Bhatt, 2004, p. 429

PONTOS PRINCIPAIS

- A maioria dos alunos acha o ato de escrever um relatório muito ameaçador.
- Se você adiar sua escrita, está buscando problemas.
- Escrever é a principal maneira de desenvolver o foco para sua pesquisa.
- Os bons relatórios de pesquisa são bem-estruturados e bem-argumentados.

LEITURAS RECOMENDADAS

Meu livro *Doing Qualitative Research* (2005, p. 287-332) apresenta um relato muito mais detalhado de como escrever uma dissertação de pesquisa. O livro de Harry Wolcott (1990) é bom sobre esse tópico e é dirigido a estudantes graduados dos Estados Unidos. Marvasti (2004, p. 119-32) e Bhatt (2004, p. 409-30) oferecem guias separados para os capítulos.

Exercício 10.1

Assim que você coletar seus primeiros dados (por exemplo, uma entrevista, uma observação, um texto ou uma imagem), escreva 200 palavras a respeito.

Siga os seguintes estágios:

- Descreva em termos simples o que você percebe que está acontecendo aqui.
- Considere como esta simples descrição pode ser melhorada usando qualquer conceito com o qual esteja familiarizado.
- Observe que outros dados você vai precisar para tornar sua análise mais sólida.
- Pense sobre que leituras adicionais você precisa para melhorar sua análise.

Exercício 10.2

Peça a um colega para ler sua análise de dados para responder às seguintes questões:

- Eles ficaram convencidos com seus argumentos sobre o que os dados mostram?
- Se ficaram, por quê? Se não, por que não?
- O que você poderia fazer para tornar seu relatório mais convincente? (Diga a seu leitor que você não está interessado em usar mais jargão para fazer isso, mas quer aplicar conceitos que dêem sentido a seus dados.)

parte IV

IMPLICAÇÕES

11

A relevância da pesquisa qualitativa

Objetivos do capítulo

No final deste capítulo, será possível:

- distinguir e avaliar criticamente três diferentes papéis disponíveis ao pesquisador que entra na esfera pública;
- reconhecer a natureza e as necessidades de três diferentes públicos para a pesquisa qualitativa;
- entender com que a pesquisa pode contribuir para cada um dos públicos.

Há várias declarações que gostaríamos de fazer sobre o valor da pesquisa qualitativa para a comunidade mais ampla. Eis uma lista delas:

- É relativamente flexível.
- Estuda o que as pessoas estão fazendo em seu contexto natural.
- Está bem situada para estudar tanto os processos quanto os resultados.
- Estuda tanto os significados quanto as causas (citadas por Hammersley, 1992, p. 125).

Embora eu tenha feito declarações similares tanto para os profissionais quanto para as entidades de financiamento de pesquisa, infelizmente as coisas não são tão simples quanto esta lista sugere.

Em primeiro lugar, como já vimos (especialmente no Capítulo 2), o *status* da pesquisa qualitativa como um empreendimento naturalístico, preocupado com os significados, é discutível. Segundo, como o próprio Hammersley (1992) declara, as abordagens não-qualitativas estudam algumas das características (por exemplo, os estudos de painel de questionário examinam a mudança no decorrer do tempo e, assim, os processos sociais). Terceiro, como declarei no Capítulo 8, a questão da credibilidade da pesquisa qualitativa (sua generabilidade para populações mais amplas e a possível base anedótica de suas afirmações) é real e não existe apenas nas mentes dos formuladores de políticas.

Finalmente, a pesquisa quantitativa tende a definir seus problemas de pesquisa de uma maneira que faz sentido imediato para profissionais e administradores. Por exemplo, diferentemente de muitos pesquisadores qualitativos, os pesquisadores quantitativos têm poucos escrúpulos sobre tirar suas variáveis (embora "operacionalizadas") das manchetes atuais (por exemplo, "crime", "pobreza" ou "comunicação eficaz") e falar uma linguagem científica de causa e efeito.

Diante desta competição, o que os pesquisadores qualitativos oferecem que seja relevante para um público mais amplo? Um exemplo, apresentado aqui como um estudo de caso, ajuda a apresentar meu argumento. O exemplo vem do sistema

Estudo de caso

ENSINO MÉDIO BRITÂNICO

Na década de 1960, houve um debate animado na Grã-Bretanha sobre prós e contras da educação seletiva para a faixa etária de 11-18 anos. Esse debate foi pesadamente influenciado pelos levantamentos sociais quantitativos, que revelaram um reservatório de talentos ocultos entre as crianças que haviam sido mal-sucedidas na obtenção de ingresso às escolas "acadêmicas" aos 11 anos. De acordo com isso, no final da década de 1960, o elemento seletivo no ensino médio britânico foi, em grande parte, descartado.

As pesquisa subsequentes mostraram que a reorganização do ensino médio melhorou o desempenho escolar geral desta faixa etária. Entretanto, a melhora não foi tão grande quanto muitos pensaram que seria. Uma razão parecia ser que, nas escolas não-seletivas ou "abrangentes", muitas crianças estavam sendo colocadas em diferentes direções, segundo suas habilidades evidentes. Em alguns casos, a direção podia reproduzir o antigo sistema da educação seletiva; embora crianças com todas as habilidades frequentassem a escola, algumas eram rotuladas e, talvez, desencorajadas, desde o início.

Agora, evidentemente, esse direcionamento é (e foi) transformado em uma "variável" a ser estudada pela pesquisa de levantamento subsequente. Entretanto, a experiência britânica de reorganização do ensino médio sugere que os formuladores de políticas poderiam ter tido mais sucesso se prestassem mais atenção aos estudos de pesquisa não-quantitativa. Por exemplo, os estudos etnográficos da sala de aula (por exemplo, Mehan, 1979) e da tomada de decisão educacional (por exemplo, Cicourel e Kitsuse, 1963), revelaram muito sobre o que de fato acontece nas escolas. Por isso, se esses estudos tivessem sido adicionados a estudos quantitativos mais familiares de "resultados" educacionais, talvez os formuladores de políticas teriam sido muito mais bem informados.

educacional britânico – embora haja vários casos paralelos em muitas instituições e em muitos países.

O estudo de caso se ajusta à estratégia da pesquisa qualitativa esboçada anteriormente neste livro (ver, em particular, as Figuras 2.1 e 2.2). Essa estratégia envolve três argumentos:

1. A maior força da pesquisa qualitativa é sua capacidade para analisar o que de fato acontece em ambientes que ocorrem naturalmente (ao contrário da pesquisa quantitativa, que, com frequência, transforma o fenômeno em uma "caixa preta", definida pelo pesquisador no início).
2. Recusando-se a permitir que seus tópicos de pesquisa sejam definidos em termos das concepções dos "problemas sociais", como é reconhecido por grupos profissionais ou comunitários, além de iniciar por uma perspectiva acadêmica claramente definida, os pesquisadores qualitativos tratam os problemas sociais com considerável força e persuasão.
3. Entretanto, a pesquisa qualitativa não compete com o trabalho quantitativo; o relacionamento apropriado é uma divisão de trabalho em que os pesquisadores qualitativos buscam uma resposta para as perguntas "como" e "o que", transmitindo seus achados para que as causas e os resultados dos fenômenos identificados (as perguntas "por que") possam ser estudadas por seus colegas quantitativos.

Estes são argumentos que carecem de demonstração adicional. No final do capítulo, retornarei às possíveis contribuições



Dica

Os estudos de pesquisa de boa qualidade oferecem às pessoas uma nova perspectiva sobre questões que, em geral, elas aceitam tacitamente. Por isso, não se desculpem pela relevância prática de sua pesquisa. Mas também não permitam que seu problema de pesquisa seja ditado por concepções criteriosas do que é importante.

relativas das pesquisas qualitativa e quantitativa. No momento, entretanto, quero me afastar das especificidades da pesquisa para examinar o debate mais amplo sobre o modo como todas as formas de ciência social situam-se em relação aos problemas sociais.

11.1 TRÊS PAPÉIS PARA O CIENTISTA SOCIAL

> A questão não é se devemos ficar em algum lado, pois inevitavelmente ficaremos, mas sim de que lado estamos. (Becker, 1967, p. 239)

Nem todos os cientistas concordariam com o apelo de Becker para o partidarismo moral ou político. Talvez respondendo aos aparelhos do Estado que são, no mínimo, desconfiados dos propósitos da ciência social, muitos ficariam na defensiva. Eles acham mais fácil ou mais aceitável declarar que sua preocupação é simplesmente com o estabelecimento de fatos por meio da testagem criteriosa de hipóteses e teorias concorrentes. Seu único *slogan* – diriam eles – é a busca de conhecimento. Eles declarariam rejeitar o partidarismo político, pelo menos em seu trabalho acadêmico; diriam que são apenas partidários da verdade.

No momento, eu não estou preocupado em fazer uma avaliação detalhada da declaração de Becker ou da reação defensiva a ela que acabei de descrever. Acredito que ambas contenham simplificações perigosas. Como mostrarei mais adiante, os partidários da verdade estão equivocados com respeito à pureza do conhecimento, enquanto a retórica dos "lados" de Becker está, com frequência, associada a um estilo de pesquisa que é incapaz de descobrir qualquer coisa devido a seu compromisso anterior com uma verdade revelada (o compromisso com o indigente, o curso inevitável da história humana, etc.). Curiosamente, as duas posições são elitistas, estabelecendo-se aparte e acima das pessoas que estudam.

Por outro lado, no momento, quero enfatizar uma característica mais positiva dos dois argumentos. Ambos reconhecem que nenhuma posição neutra ou isenta de valor é possível na ciência social (ou, na verdade, em qualquer parte). Os partidários da verdade, assim como os partidários dos "indigentes", estão comprometidos com um valor absoluto para o qual não pode haver base puramente factual. Como disse Max Weber durante a Primeira Guerra Mundial, qualquer pesquisa é, de alguma forma, contaminada pelos valores do pesquisador. Somente através desses valores alguns problemas são identificados e estudados de determinadas maneiras. Até mesmo o compromisso com o método científico (ou rigoroso) é, em si, como enfatiza Weber, um valor. Finalmente, as conclusões e as implicações a serem extraídas de um estudo são, segundo Weber, em grande parte fundamentadas nas crenças morais e políticas do pesquisador.

Cinquenta anos depois, Gouldner (1962) mostrava como Weber havia sido muito mal-interpretado pelos **positivistas**. Como Weber havia sugerido que padrões puramente científicos *governariam* o estudo de um problema de pesquisa, eles o usaram como a sustentação padrão para uma ciência social desprovida de valor. Eles convenientemente se esqueceram de que

Weber havia declarado que a escolha e a conceituação iniciais de um problema, assim como a tentativa subsequente de buscar implicações práticas de seu estudo, eram extremamente "relevantes em seu valor" (para usar o termo de Weber).

O "minotauro" de uma ciência social desprovida de valor que os positivistas evocaram a partir da má interpretação de Weber é de fato destruído por Gouldner. Como mostra Denzin (1970), o mito da liberdade de valor é abalado não apenas pelos próprios compromissos do pesquisador, mas também pelo ambiente social e político em que a pesquisa é realizada. As entidades financiadoras vão procurar canalizar a pesquisa em determinadas direções: não há *dinheiro* neutro, quer se esteja falando sobre as bem-intencionadas "iniciativas" dos conselhos de pesquisa, quer dos esquemas de financiamento mais sinistros da indústria do tabaco, quer da máquina de guerra (Horowitz, 1965). Além disso, as organizações que são estudadas provavelmente querem algum tipo de retorno em termos de "fatos" (assumidos como isentos de teoria e sempre quantificáveis) e de apoio para sua atual estratégia política.

Por fim, como declarou Robert Dingwall (correspondência pessoal), os governos patrocinam a pesquisa "de fachada" para comprar o tempo e legitimar a não-ação. Por isso, diz Denzin, embora o pesquisador talvez não deseje nada além de um artigo publicável, a atividade de pressão do grupo tem um impacto em seu trabalho.

Dadas as restrições sob as quais a pesquisa é realizada, como o pesquisador pode reagir? Para responder a essa pergunta, três diferentes papéis de pesquisa têm sido prescritos ou adotados. Eles estão apresentados de forma resumida no Quadro 11.1.

Provavelmente será proveitoso se eu agora fizer uma apresentação resumida de cada uma destas três posições.

11.1.1 Estudioso

Em suas duas famosas conferências "A ciência como uma vocação" e "A política como uma vocação" (Weber, 1946), Weber enunciou em 1917 os princípios liberais básicos para um público de alunos. Apesar do fervor patriótico da Primeira Guerra Mundial, ele insistiu na primazia da consciência do próprio indivíduo como uma base para a ação. Tomando a posição clássica derivada do filósofo alemão do século XIX, Immanuel Kant, Weber declarou que os valores não podiam ser derivados dos fatos.

Não pelo fato de os valores serem menos importantes do que a realidade (como os positivistas lógicos se apressaram

QUADRO 11.1 De que lado estamos?

Papel	Política	Compromisso	Exemplos
Estudioso	Liberal	O conhecimento pelo conhecimento, protegido pela consciência do estudioso	Weber, Denzin
Conselheiro do Estado	Burocrática	Engenharia social ou esclarecimento para os formuladores de políticas	Popper, Bulmer
Partidário	Radical	O conhecimento para apoiar uma teoria ou uma prática política	Marx, Habermas, centros de pesquisa política

em argumentar), mas precisamente pelo fato de as "avaliações finais" (ou escolhas de valor) serem tão importantes, que não podiam ser reduzidas a julgamentos puramente factuais. Os fatos só podiam nos informar sobre as prováveis consequências de determinadas ações; não podiam nos dizer que ação escolher.

Para Weber, o próprio compromisso da ciência era um exemplo de uma avaliação final, demonstrando uma crença pessoal nos padrões da lógica e da racionalidade e no valor do conhecimento factual. Ecoando ironicamente alguns aspectos da "ética protestante", cuja emergência história ele próprio acompanhou, Weber apelava para a consciência do estudioso como a única base para conferir significado e significância aos eventos.

O apelo de Weber ao "indivíduo livre" do protestantismo e do liberalismo foi totalmente compartilhado, após 50 anos, por Norman Denzin. Denzin (1970) rejeita qualquer padrão moral fixado como a base para a pesquisa. Ele não vai aceitar, por exemplo, que os sociólogos não possam se ocultar ou usar técnicas de pesquisa disfarçadas. Nem está preparado para reconhecer que a pesquisa deve necessariamente contribuir para o auto-entendimento da própria sociedade. Para ele, os dois padrões são exemplos de "absolutismo ético", que não respeita o apelo do estudioso à sua própria consciência nos vários contextos da pesquisa. A posição de Denzin é distintamente liberal e individualista: "Um mandato governa a atividade sociológica – a liberdade absoluta de buscar as próprias atividades onde se julgue adequado" (1970, p. 332). O que "se julga adequado" vai levar em conta que nenhum método de pesquisa sociológica é intrinsecamente mais não-ética do que qualquer outro. Citando Goffman (1959), Denzin declara que, como o pesquisador sempre usa alguma máscara, a observação dissimulada é apenas uma máscara entre outras.

Denzin sugere que a busca da pesquisa em termos dos próprios padrões da pessoa deve ter algumas salvaguardas. Por exemplo, os sujeitos devem ser informados dos julgamentos de valor e dos vieses do pesquisador e devem ser advertidos sobre os tipos de interpretação que a pesquisa gera na comunidade. Mas insiste que o principal árbitro da própria conduta continua sendo a consciência do pesquisador individual.

Vista muitas décadas depois, a posição liberal de Weber e Denzin parece muito irrealista. Curiosamente, como sociólogos falham em ver o poder da organização social ele quando molda a prática da pesquisa, porque, embora Denzin reconheça o papel dos grupos de pressão, permanece silencioso sobre a autoridade privilegiada do "cientista" na sociedade e sobre a exibição de teorias científicas por agentes de controle social como formas de mobilização de poder/conhecimento.

No início do século XXI, a posição de Denzin era bastante diferente. Agora Denzin (2000, p. 916) apelava para "uma política de esperança" que "devia criticar o modo como as coisas são e imaginar como elas poderiam ser diferentes". Para conseguir isso, Denzin, acompanhando Mills, 1959, requer:

> uma etnografia íntima crítica [que] apresente ao público histórias profundas e íntimas da vida cotidiana problemática... Essas histórias criam compaixão moral e ajudam os cidadãos a tomar decisões inteligentes e a realizar ação pública sobre problemas privados que se tornaram questões públicas. (Denzin, 2000, p. 901)

A nova posição de Denzin combina com aquela do partidário (ver Quadro 11.1) com o tipo de compromisso para aumentar as opções das pessoas que eu discuto na Seção 11.3.2.

11.1.2 Conselheiro do Estado

Até mesmo os individualistas liberais podem, às vezes, se afastar de sua atitude "não me toque" com relação aos outros. Denzin, por exemplo, considera o valor da informação que os sociólogos oferece aos participantes:

> O investigador pode abrir novos caminhos de ação e percepção entre aqueles estudados. Os líderes organizacionais, às vezes, ignoram os aspectos disfuncionais de alguns programas, e uma exposição aos achados do sociólogo tem a chance de corrigir suas concepções inadequadas. (1970, p. 338)

Observe como, neste trabalho inicial, Denzin usa os "líderes organizacionais" como seu exemplo "daqueles estudados". Assim como muitos sociólogos automaticamente ficam do lado dos indigentes, também há um peso considerável do trabalho da ciência social que se identifica com os problemas e com os interesses dos "líderes" ou "figurões".

Um desses exemplos é fornecido por Bulmer (1982). Apesar de ter um título geral, *The uses of social research*, seu livro transforma-se em apenas uma discussão de como a pesquisa social é usada pelos "formuladores de políticas". Assim, vai servir de exemplo do que eu chamei, na Tabela 11.1, política *burocrática*, em que o pesquisador adota o papel de conselheiro do Estado.

Apresento a seguir como Bulmer descreve cada um de seus três modelos.

Empirismo

Este afirma que os fatos, de algum modo, falam por si. Reflete a visão administrativa de que a pesquisa é uma ferramenta neutra para a coleção de fatos no que tange ao uso dos formuladores de política. Não levando em conta o consenso pós-weberiano de que os fatos só podem ser reconhecidos em termos de categorias teoricamente derivadas, sua "teoria da mente como um balde" (Popper) é, sugere Bulmer, inadequada. Isto não é apenas uma ninharia metodológica, como demonstra Bulmer. O empirismo falha porque não oferece uma maneira de

> suportar os *insights* da ciência social – em vez de apenas os produtos da pesquisa social. (Bulmer, 1982, p. 42)

O argumento de Bulmer está diretamente ligado ao argumento que tenho defendido em todo este livro sobre o modo como a pesquisa reflete diferentes **modelos** da realidade que moldam a maneira como vemos os "fatos".

O modelo da engenharia

Este parece ser baseado na própria versão de Popper (1959) da contribuição da pesquisa para a "engenharia social fragmentada". Derivado da rejeição de Popper das tentativas de mudanças sociais revolucionárias, o modelo da engenharia escapa da definição, presumivelmente dada pela burocracia, de um problema social. Ele procede, segundo a versão de Bulmer, por meio de uma sequência de quatro estágios:

- a identificação do conhecimento requerido
- a aquisição de dados da pesquisa social
- a interpretação dos dados à luz do problema
- uma mudança na política.

Bulmer sugere que os proponentes do modelo da engenharia são politicamente ingênuos. Os burocratas, com frequência, sabem com precisão que mudanças políticas eles querem fazer e encomendam a

pesquisa de tal maneira que o produto final legitime seu pensamento. Ele também aponta que, nas grandes organizações, em geral, é mais necessária ação do que pesquisa. Além disso, quando os problemas precisam ser analisados, a aplicação do bom senso é, muitas vezes, suficiente.

O modelo do esclarecimento

Este é o modelo preferido de Bulmer. Ele enxerga a função da pesquisa aplicada como a provisão de conhecimento de possibilidades alternativas. Seu papel é esclarecer os burocratas, não recomendar políticas ou escolher entre opções administrativas. Isto significa que ele *rejeita* vários objetivos da pesquisa (1982, p. 153-4):

- a provisão de fatos autorizados (porque os fatos são somente autorizados no contexto das teorias)
- o suprimento de munição política (porque, segundo Bulmer, isto se baseia na suposição "estéril" de que há fatos de "esquerda" opostos a fatos de "direita"
- a realização de pesquisa tática, como nos institutos de pesquisa do governo (porque isso reduz o cientista social a um mero técnico)
- a avaliação de políticas (porque isso se baseia no modelo rejeitado da engenharia da pesquisa social aplicada).

Em vez disso, Bulmer *propõe* dois objetivos de pesquisa que são coerentes com seu modelo do esclarecimento:

- interação – oferecendo contato mútuo entre os pesquisadores e os formuladores de política
- conceituação – a criação de novos problemas para os formuladores de políticas pensarem através do desenvolvimento de novos conceitos.

As fragilidades do modelo do esclarecimento de Bulmer já estão implicadas na minha rotulação de sua abordagem como "conselheiro do Estado". Ele oferece uma versão atrativa de como os pesquisadores que já estão empregados como funcionários do Estado preservam um grau de liberdade profissional. Buscando o "esclarecimento", ficam relativamente mais livres para definir os problemas em termos de seus interesses, em vez de tê-los impostos sobre eles por seus chefes políticos (como implicam o empirismo ou o modelo da engenharia).

Estudo de caso

PESQUISANDO AS CAUSAS DAS REVOLUÇÕES

Um caso interessante é o famoso Projeto Camelot (Horowitz, 1965). Este foi um projeto de pesquisa estabelecido em 1963 pelo Pentágono com um orçamento de 6 milhões de dólares. Seu objetivo era coletar dados sobre as causas das revoluções no Terceiro Mundo. Entretanto, quando ficou claro que essa pesquisa iria ser usada como uma base para as técnicas de contra-insurgência, isso criou uma enorme onda de protesto, e o projeto foi abortado.

Horowitz declara que muitos cientistas sociais estavam preparados para supervisionar a fonte de dinheiro quando lhes era oferecido uma subvenção de pesquisa bastante vultosa. Presumivelmente, eles se defenderiam procurando apenas difundir o "esclarecimento" em vez de se envolvendo na engenharia política ou social.

Entretanto, esta liberdade "profissional" é até certo ponto uma fraude, porque, na discussão de Bulmer, o modelo do esclarecimento nunca questiona o papel da pesquisa como a origem de conceitos e informações para os poderes em vigor. Justamente pelo fato de representar a pesquisa aplicada como a criada do Estado, o "esclarecimento" oferece uma versão puramente burocrática da política: como tal, fracassa por completo em lidar com as questões políticas e morais da pesquisa, que são nada mais que a extensão do braço do Estado.

Contudo, o Projeto Camelot não estabeleceu a questão moral sobre se os cientistas sociais deveriam ter este tipo de relacionamento próximo com uma agência do governo. Stewart Clegg (correspondência pessoal), por exemplo, sugere que é necessário recorrer às competências organizacionais do Estado para produzir mudanças reais. Sua declaração revela o dilema de que fins meritórios dependem de meios elitistas.

11.1.3 Partidário

Se o conselheiro do Estado é cooptado pelos interesses administrativos, e os estudiosos iludem-se de que ficaria aparte de um mundo socialmente organizado, o papel dos partidários pareceria totalmente mais defensável. Ao contrário dos estudiosos, os partidários não se esquivam de sua responsabilidade em relação ao mundo. Também ao contrário dos conselheiros do Estado, eles mantêm a burocracia dominante ao alcance de seu braço. O partidário procura proporcionar os recursos teóricos e factuais para uma luta política destinada a transformar as suposições através das quais os jogos políticos e administrativos são travados.

Um artigo chamado "Medicina, superestrutura e micropolítica", do sociólogo médico americano Howard Waitzkin (1979) vai se posicionar no estudo de caso que se seque como um exemplo desse partidarismo.

O artigo de Waitzkin ilustra algumas das consequências mais infelizes de o pesquisador adotar o papel do partidário. Da mesma maneira que a Bíblia aconselha "procure e acharás", os partidários (marxistas, feministas, conservadores) procuram e inevitavelmente encontram exemplos usados para corroborar suas teorias.

Dingwall (1980) comentou como esse trabalho "sem dúvida, fornece um elemento de romance, até mesmo em moda, para animar a rotina enfadonha da investigação acadêmica". Ele prossegue comentando que uma preocupação em defender o "indigente"

> é desfavorável à prática séria da etnografia, cujas reivindicações de ser diferenciada do jornalismo polêmico ou investigativo devem se apoiar na sua capacidade para abranger as perspectivas dos "figurões", dos desfavorecidos e, na verdade, dos "peixes pequenos". (1980, p. 874)

Dingwall conclui que a pesquisa social, sejam quais forem seus métodos, deve procurar produzir generalizações válidas, em vez de "ultraje moral sintético" (1980, p. 874). Ele, mais tarde, descreveu isto proveitosamente como "uma ética do tratamento justo", em que

> o papel do pesquisador não é sentarse e fazer julgamentos, mas representar da maneira mais desapaixonada possível a contribuição de cada participante para a produção do local que está sendo estudado. A análise resultante pode ser uma fonte de ultraje moral, mas não deve ser um veículo para isso: a reforma efetiva exige um entendimento de como as coisas moralmente ultrajantes vêm a acontecer, o que é, raras vezes, o resultado de

Estudo de caso

A MEDICINA E O ESTADO

Waitzkin tem o objetivo elogiável de relatar "a interação cotidiana dos indivíduos de nível micro" com "as estruturas de dominação de nível macro" (1979, p. 601). Infelizmente, ele parece tratar seus dados sobretudo como ilustrativos de uma teoria preconcebida. Por exemplo, ele afirma que os médicos enviam mensagens ideológicas aos pacientes sobre a "ética do trabalho". Mas baseia seu caso em uma pequena parte de uma entrevista médica em que, ouvindo que seu paciente está cansado, o médico pergunta se ele é "capaz... de trabalhar em um dia de trabalho normal". Quando o paciente confirma isso, o médico diz: "Maravilhoso" (1979, p. 604-5).

No mínimo, Waitzkin está usando dados muito limitados para muito trabalho analítico. Sem nenhuma evidência do contrário, o leitor preferiria interpretar a pergunta do médico sobre o emprego do paciente simplesmente para estabelecer a situação do comentário deste último sobre se sentir cansado. Duas críticas são feitas sobre sua interpretação:

- Que o que ele descobre é verdade, mas não foi necessariamente causado pelos fatores de sua teoria. Por exemplo, Strong (1979b), sugere que o uso dos médicos da analogia com a máquina para descrever o corpo pode ser uma característica das consultas médicas em todos os sistemas sociais industrializados, e não, como sugere Waitzkin, específico do capitalismo.
- Essas evidências em contrário devem ser perseguidas e acompanhadas. Por exemplo, Watzkin declara, mas trata com menosprezo, seus próprios achados aparentemente contrários de que as pacientes mulheres recebem mais informações, enquanto "os médicos originários da classe trabalhadora tendem a comunicar menos informações do que os médicos originários das classes mais altas" (Rayner e Stimson, 1979, p. 604).

Como os partidários não procuram ser surpreendidos por seus dados, eles tendem a ser elitistas em relação à mudança política. Não surpreendentemente, Waitzkin procura encorajar a "educação do paciente" para incitar o questionamento do conselho profissional (1979, p. 608). Ao mesmo tempo, ele menospreza as tentativas autogeradas dos pacientes para desafiar a dominação profissional. A pergunta retórica de Karl Marx "quem educa o educador" parece inteiramente apropriada.

maldade deliberada em todos os níveis. (Miller et al., 2004, p. 338)

Faça o Exercício 11.1 nesse momento

Tendo utilizado a pergunta de Becker "De que lado nós estamos?" e descrito três regras adotadas pelos cientistas sociais (estudiosos, conselheiros do Estado e parti-



Dica

O problema do partidarismo não é que você deva evitar tópicos sobre os quais você está profundamente envolvido ou tem experiência pessoal. Mas, durante sua pesquisa, tente colocar de lado suas preconcepções. Um bom teste de um estudo bem-sucedido e não-partidário é se você fica *surpreendido* com alguns de seus achados.

dários), encontrei problemas importantes em como estes papéis foram exercidos (para uma discussão similar, ver a tabela em Bloor, 2004, p. 319). Assim, parecíamos estar de volta ao início. Sendo assim, tentarei agora ser mais positivo e indicar o escopo para o que acredito ser uma relação frutífera entre a ciência social qualitativa e a sociedade. A melhor maneira de fazer isto é pensar sobre qual é o principal público para a pesquisa e o quê os pesquisadores qualitativos têm a dizer a eles.

11.2 O PÚBLICO-ALVO PARA A PESQUISA QUALITATIVA

Se você está lendo este livro como parte de um curso universitário, os únicos públicos importantes para você são os professores, que vão dar nota a seus trabalhos, e seus colegas, que vão ouvir seus comentários nas aulas. Entretanto, os membros das universidades são apenas um dos vários públicos potenciais para os pesquisadores qualitativos.

Este público mais amplo inclui os formuladores de política, os profissionais e o público em geral. Cada grupo só vai querer ouvir sobre a pesquisa qualitativa se ela se relacionar às suas necessidades. Os quatro públicos e suas prováveis expectativas estão apresentadas no Quadro 11.2.

As expectativas do público acadêmico sobre os trabalhos escritos e as apresentações orais estão discutidas em Silverman (2005, p. 364-70). A extensão dos outros públicos, apresentada no Quadro 11.2, tende a induzir um desespero com relação à quantidade de trabalho exigido para satisfazer às suas diferentes expectativas e necessidades. Entretanto, contém uma mensagem simples, fácil de acompanhar: a boa comunicação requer foco e mais foco.

O truque é combinar um reconhecimento das expectativas e das necessidades desses públicos com nossa própria conformação ativa dos nossos materiais. Nesse contexto, o conceito de Gary Marx (1997, p. 115) da "alavancagem" é muito útil. Segundo ele,

> tente alavancar seu trabalho. O equivalente sociológico de uma ação pró-ativa tal como em uma comida para marcar ponto no baseball é levar um material preparado para uma aula, deixá-lo para um encontro profissional, publicá-lo em uma revista autorizada, tê-lo impresso em uma

QUADRO 11.2 Os públicos e suas expectativas

Público	Expectativa
Colegas acadêmicos	*Insights* teóricos, factuais ou metodológicos
Formuladores de políticas	Informações práticas relevantes para as questões políticas atuais
Profissionais	Uma estrutura teórica para entender melhor os clientes: informações factuais; sugestões práticas para melhor procedimentos; reforma das práticas existentes.
O público em geral	Novos fatos; idéias para a reforma das práticas ou políticas atuais; diretrizes para como lidar melhor ou obter um serviço melhor dos profissionais ou das instituições; garantias de que os outros compartilham sua própria experiência de problemas particulares na vida.

Fonte: Adaptada de Strauss e Corbin,1990, p. 242-3

coleção editada, usá-lo em um livro que você venha a escrever, publicá-lo em versões estranhas e em uma versão mais popular e ter o trabalho em um documentário.

Marx nos lembra da série de públicos que esperam o pesquisador qualitativo. Considero a seguir os três públicos não-acadêmicos listados no Quadro 11.2: os formuladores de políticas, os profissionais e o público em geral. Como os pesquisadores qualitativos moldam o que Marx chama "uma versão popular" desses públicos?

11.2.1 O público da formulação de políticas

A ideia de que a pesquisa social influencia a política pública proporciona uma inspiração para muitos cientistas sociais jovens. Na maioria dos países de língua inglesa, a triste verdade é que as coisas nunca funcionaram assim.

A pesquisa qualitativa raras vezes teve muito apelo para os funcionários civis e para os administradores equipados para se concentrar nos números e no "resultado final". A única exceção possível, o relato de Erving Goffman (1961a) sobre as consequências desumanizadoras das "instituições totais" em seu livro *Asylums*, parece apenas ter legitimado o frenesi reduzido conhecido como "cuidado comunitário".

Além disso, é discutível se os pesquisadores que trabalham com números se saíram um pouco melhor. Como disse Roger Hadley (1987, p. 100), "não ser ouvido" é a experiência comum dos pesquisadores sociais anglo-americanos que tentam influenciar a política pública.

Entre as razões para isso, Hadley (1987, p. 101-2) cita:

- A pesquisa está, com frequência, comprometida em aproveitar o momento diante do escândalo público ou da crítica. Isto significa que "os motivos do cliente para encomendar um projeto de pesquisa podem não estar necessariamente relacionados a um interesse no tópico em questão".
- O intervalo de tempo entre a encomenda de um estudo e o recebimento de um relatório significa que os interesses do cliente mudaram.
- Os pesquisadores acadêmicos que produzem conclusões "não-palatáveis" podem ser descartados como "irrealistas".

É claro que as modas mudam. No momento da escrita, há alguma evidência de que os corpos públicos talvez estejam começando a levar a pesquisa qualitativa mais a sério. Os grupos focais em particular parecem ser "a moda da vez", sobretudo, acho eu, porque são relativamente baratos e rápidos e dão "boas dicas" aos políticos e aos anunciantes. Entretanto, essas mudanças na moda pouco afetam a tendência natural dos formuladores de políticas para redefinir o significado dos "achados" da pesquisa.

Entretanto, como disse Bloor (2004), a comunidade política não é o único público para a pesquisa social.

11.2.2 O público profissional

> As oportunidades reais para a influência sociológica estão mais próximas do operário do que do escritório central [elas] estão nas relações com os profissionais, e não com os gerentes da prática. (Bloor, 2004, p. 318)

Usando o exemplo da sociologia da saúde e da doença, Michael Bloor declara que os profissionais, mais que os formuladores de políticas, são o público mais confiável e ávido pela pesquisa social:

> Os sociólogos que têm conduzido pesquisa sobre os aspectos sociológicos

> da saúde e da medicina... há muito estão conscientes de que há um papel para os sociólogos como participantes nos debates sobre política pública, mas que há também outros públicos para a pesquisa social, especialmente públicos de pacientes e profissionais da área (médicos, enfermeiros e outros profissionais). (Bloor, 2004, p. 307)

Bloor sugere que os pesquisadores sociais qualitativos construam seus relacionamentos de pesquisa com os profissionais para discutir as implicações práticas. Como ele diz:

> Com respeito aos profissionais que são os sujeitos da pesquisa, os pesquisadores qualitativos podem apelar para seus relacionamentos de pesquisa preexistentes com seus sujeitos da pesquisa como um recurso para garantir uma resposta atenta e até mesmo simpática aos seus achados de pesquisa. Um relacionamento pessoal e profissional próximo, baseado no contato social prolongado e construído durante semanas e meses, pode garantir que os sujeitos da pesquisa não só terão um interesse particular nos achados (devido à identidade do pesquisador e também ao interesse particular no tópico da pesquisa), mas também os sujeitos da pesquisa profissional podem estar dispostos a dedicar uma quantidade incomum de tempo e esforço para as discussões dos achados. (Bloor, 2004, p. 320-1)

11.2.3 O público em geral

Há pelo menos quatro razões por que os pesquisadores qualitativos podem se tornar envolvidos em recorrer ao público em geral.

1. para responder perguntas formuladas por seus respondentes
2. para "checar" achados provisórios
3. para dar *feedback* às organizações e a grupos relevantes
4. para dar informações à mídia

Os dois primeiros pontos foram considerados nos Capítulo 3 e 8. Você deve se dirigir particularmente à Seção 3.2.3 sobre a "obtenção de acesso" para o ponto 1, e à Seção 8.3.2 sobre a validação do respondente para o ponto 2.

Estudo de caso

FEEDBACK PARA OS PAIS

Após a minha própria pesquisa sobre os hospitais para crianças (Silverman, 1987), dei uma palestra para a associação de pais de um dos hospitais que estudei. Nessa palestra, discuti novos fatos da minha pesquisa sobre a comunicação entre os médicos e os pais. Também examinei as implicações de meus achados para a reforma das práticas atuais do hospital. Subsequentemente, fui solicitado a escrever um pequeno artigo sobre minha pesquisa para o boletim de uma organização britânica chamada Associação de Pacientes. Nesse artigo, cobri mais ou menos o mesmo campo, acrescentando diretrizes para um melhor gerenciamento ou para um serviço melhor dos hospitais que tratam de crianças doentes. Por fim, falei em um encontro de pais de crianças com diabete. Meu objetivo foi enfatizar o que a minha pesquisa havia revelado sobre os dilemas dolorosos experimentados pelos pais. Dessa maneira, procurei assegurar-lhes de que outros compartilham sua própria experiência, e não há necessidade de eles se envergonharem.

O *feedback* para o público, em geral, é instituído devido a seu próprio desejo de "devolver algo" de sua pesquisa às pessoas comuns que, através de seus impostos, podem muito bem ter financiado sua pesquisa. O formato deve variar dependendo de seu público ser os membros de uma organização estabelecida ou apenas um grupo de pessoas com interesses ou preocupações semelhantes. Esse estudo de caso ilustra uma variação de formato.

Os pesquisadores qualitativos só raras vezes atingem um público geral através dos meios de comunicação de massa. Quase toda ciência social passa não-noticiada por esses meios de comunicação. A maneira cautelosa como os pesquisadores são ensinados a escrever sobre seus achados vai contra a necessidade da mídia de atrair o público com histórias sensacionalistas. Por isso, há sempre uma tensão entre a percepção da mídia do que "vale a pena ser noticiado" e o desejo dos pesquisadores de fazer um relato preciso, e não sensacionalista de sua pesquisa.

Um excelente exemplo recente desta tensão surgiu em um estudo da entrada computadorizada da prescrição do médico – CPOE (computerized physician order entry) – nos hospitais dos Estados Unidos (Koppel, 2005). O estudo surgiu por acaso quando Ross Koppel estava realizando um estudo do estresse experimentado por médicos residentes. Foi observado que o sistema CPOE produzia não somente estresse entre os médicos, como também um número enorme de erros (embora, como diz Koppel, alguns dos erros possam não ter sido experimentados como estressantes na época). Além disso, embora tenham sido realizados estudos sobre como funcionava o CPOE, estes eram apenas quantitativos, e nenhum se baseava em entrevistas com os médicos e em comentários deles.

Para estabelecer a extensão do fenômeno, Koppel construiu um estudo multimétodos que incorporava entrevistas face a face e grupos focais com os médicos residentes; acompanhamento dos médicos quando eles entravam com as prescrições no sistema e observação dos enfermeiros e dos farmacêuticos quando recebiam as prescrições; entrevistas com a equipe sênior médica e a equipe de enfermagem; um questionário de 72 itens para uma amostra de 90% dos médicos residentes. Os erros de prescrição descobertos incluíam os médicos deixarem de interromper um medicamento quando prescreviam sua substituição, confusão de qual paciente estava recebendo os medicamentos, confusão em uma lista de inventário para diretrizes clínicas.

Nos Estados Unidos, estima-se que os erros de medicação nos hospitais matam cerca de 40 mil pessoas por ano e prejudicam 770 mil. Segundo o estudo de Koppel, verificou-se que os sistemas CPOE facilitam os erros. Ironicamente, o CPOE era mais útil prevenindo erros com consequências menos perigosas. Em particular, a maneira como o CPOE foi programado teve duas consequências desafortunadas: a exibição de dados fragmentados significava que os médicos tinham dificuldade em identificar o paciente específico para o qual eles estavam prescrevendo; o sistema não trabalhava da maneira que os médicos trabalhavam e provocava confusão ou trabalho extra para tratar das ambiguidades.

Dada a quantidade de apoio do governo e da indústria para o CPOE, não surpreende que os achados de Koppel tenham despertado o maior interesse da mídia, mas também foram imediatamente atacados. Muitos pesquisadores médicos sugeriram que essa pesquisa qualitativa não produzia "dados reais". Os fabricantes dos sistemas CPOE lançaram uma campanha que dizia que Koppel havia "apenas conversado com as pessoas" e relatava "histórias". Especialmente, foi dito ao público que o estudo de Koppel era falho porque não apresentava uma medida dos eventos adversos das drogas e não havia identificado erros "reais", mas apenas "percepções de erros".

O estudo de Koppel é um exemplo fascinante do que acontece quando os pesquisadores qualitativos se metem no que se mostra um tópico controvertido. Revela que o poder dos interesses investidos atua para denegrir a pesquisa qualitativa em apoio a uma agenda oculta. Dessa maneira, a principal força de um estudo etnográfico desse tipo (sua capacidade de descrever o que acontece *in situ*) é apresentada como uma debilidade.

Entretanto, o *feedback* para diferentes públicos é apenas parte da história. Para avaliar totalmente a relevância da pesquisa social qualitativa, precisamos nos concentrar de maneira mais específica em qual exatamente será a nossa contribuição. Este é o tema da próxima seção.



Links

The Policy Studies Institute (UK)
www.psi.org.uk
The Brookings Institution (USA)
www.brook.edu

11.3 A CONTRIBUIÇÃO DA CIÊNCIA SOCIAL QUALITATIVA

Como sociólogo, meus pontos de vista sólidos sobre as questões sociais são temperados por um entendimento das maneiras como as práticas específicas se relacionam a determinadas culturas. Compreensivelmente, quando se está observando como as coisas operam em diferentes meios, tende-se a chegar a um ponto em que é difícil assumir uma posição sobre qualquer coisa, porque tudo é relacionado com seu contexto específico. Isto se chama *relativismo*.

Embora a ênfase dos sociólogos e dos antropólogos na infinita variabilidade das culturas seja uma crítica útil das noções absolutistas, se levada muito longe pode ser inapta em termos de nossos relacionamentos com a comunidade mais ampla. Por exemplo, em meu trabalho (Silverman, 1987) tenho sido obrigado a questionar ideias liberais ou progressistas estimadas como "a medicina centrada no paciente" – os médicos prestando mais atenção às necessidades e à linguagem de seus pacientes, em vez de olhar para tudo de uma maneira puramente orgânica. Minha pesquisa sugere que há armadilhas e jogos de poder presentes mesmo na medicina aparentemente centrada no paciente.

Então, uma sociologia relativista precisa pensar em como ela pode apresentar seus achados de uma maneira que pareça relevante para as pessoas que recorrem à ciência social com uma crença ingênua no progresso e em uma versão **positivista** do papel da ciência. Além disso, como mostra o recente debate sobre a circuncisão feminina, há algumas práticas que nem mesmo os acadêmicos relativistas serão capazes de tolerar.

Quero agora tratar da questão do relativismo, mas não de frente, porque isto nos desviaria para um campo filosófico minado. Em vez disso, quero mostrar como a ciência social qualitativa supera o relativismo apenas dando três contribuições à sociedade, ou seja:

1. participando de debates sobre o modo como as organizações funcionam
2. proporcionando novas oportunidades para as pessoas fazerem suas escolhas
3. oferecendo uma perspectiva potencialmente nova para os profissionais e para os clientes.

Vamos considerar cada contribuição em separado:

11.3.1 Relatando como as organizações funcionam

Em todo este livro, vimos exemplos de como os pesquisadores qualitativos têm

abordado o conhecimento intrigante e original sobre o modo como as organizações funcionam, começando com o estudo de Mel Dalton (1959) das estruturas de "panelinha" na administração, até o trabalho mais recente sobre as pessoas que usam fotocopiadoras (Suchman, 1987) e o controle do metrô de Londres (Heath e Luff, 2000). Esses relatórios não somente têm achados interessantes, como também contêm uma relevância clara para o manejo dos recursos humanos e para a pesquisa e para o desenvolvimento.

Na clínica cardíaca pediátrica discutida na Seção 8.3.2, ficamos interessados em como as decisões (ou "disposições") eram organizadas e anunciadas (Silverman, 1987). Parecia provável que a maneira de o médico anunciar as decisões estava sistematicamente relacionada não apenas aos fatores clínicos (como a condição cardíaca da criança), mas também a fatores sociais (como o que seria dito aos pais nos vários estágios do tratamento).

Por exemplo, em uma primeira consulta ambulatorial, os médicos normalmente não anunciavam aos pais a descoberta de uma anormalidade cardíaca importante e a necessidade de uma cirurgia ameaçadora à vida. Em vez disso, sugeriam a necessidade de mais testes e apenas mencionavam a possibilidade de uma cirurgia importante. Também fariam um conluio com os pais, que produziam exemplos da aparente "saúde" de seu filho.

Este método passo a passo de dar informações só foi evitado em dois casos. Se uma criança era diagnosticada pelo cardiologista como "saudável", o médico daria todas as informações em uma consulta e engajava-se no que chamamos de uma operação de "busca e destruição", baseada no levantamento de quaisquer preocupações remanescentes dos pais e provando que elas estavam equivocadas.

No caso de um grupo de crianças com síndrome de Down (também suspeitas de doença cardíaca), o médico apresentava todas as informações clínicas em uma só consulta, evitando o método passo a passo. Além disso, atipicamente, o médico permitia aos pais fazer a escolha sobre o tratamento adicional, enquanto os encorajava a se estender sobre questões não-médicas, como "desfrute a vida" ou a personalidade amigável de seu filho.

Depois estreitamos nosso foco para examinar como os médicos comunicavam aos pais a decisão de fazer um pequeno exame diagnóstico em seus filhos. Na maioria dos casos, o médico diria algo assim:

> O que nos propomos a fazer, se vocês concordarem, é um pequeno exame.

Nenhum pai/mãe discordava de uma oferta que parecia ser puramente formal – como o direito formal (jamais exercido) da Rainha de não assinar a legislação aprovada pelo Parlamento Britânico. Entretanto, para as crianças com síndrome de Down, o direito de escolher dos pais estava longe de ser formal. O médico lhes diria coisas como as seguintes:

> Acho que o que faríamos agora depende um pouco dos sentimentos
>
> Agora depende um pouquinho do que vocês pensam.
>
> Depende muito das suas opiniões pessoais sobre se devemos ir adiante.

Além disso, estas consultas eram mais longas e aparentemente mais democráticas do que em outras circunstâncias. Uma opinião do paciente em um contexto familiar era encorajada, sendo proporcionada aos pais oportunidade para expressar suas preocupações e participar da tomada de decisão.

Nesta sub-amostra, diferentemente da amostra maior, quando lhes foi dada uma escolha real, os pais recusaram o exame – com apenas uma exceção. Mas isso serviu para reforçar, em vez de desafiar, a política médica na unidade em questão.

Esta política era para desencorajar a cirurgia, todas as coisas sendo iguais, nessas crianças. Por isso, a forma democrática coexistia com (e era, na verdade, sustentada por) a manutenção de uma política autocrática (Silverman, 1981).

Assim, a pesquisa descobriu a mecânica como uma determinada política médica era formulada. A disponibilidade das gravações em fita de grande número de consultas, junto com um método de pesquisa que procurava desenvolver hipóteses indutivamente, significava que éramos capazes de desenvolver nossa análise de dados descobrindo um fenômeno para o qual originalmente não estávamos olhando – descoberta que é bem mais difícil de fazer em projetos de pesquisa quantitativos mais estruturados.

A tomada de decisão "democrática" ou "a medicina do paciente integral" são assim reveladas como discursos sem significado intrínseco. Em vez disso, suas consequências dependem de sua organização e articulação em contextos particulares. Por isso, nem a democracia é algo para o qual devamos apelar em todas as circunstâncias. Em contextos como este, as formas democráticas podem ser parte de um jogo de poder.

Ainda estou correndo o risco de ser acusado de relativismo porque estou tratando o que muitos de nós defenderíamos como sendo um valor absoluto (a democracia) como tendo um significado variável? Bem, não necessariamente, em particular, se eu conseguir mostrar que a pesquisa que questiona valores aparentemente "absolutos", como a democracia universal, pode ter uma relevância prática.

Duas dessas questões praticamente relevantes surgem do estudo das consultas de síndrome de Down. Primeiro, pedimos ao médico em questão que repensasse sua política ou, pelo menos, revelasse sua agenda oculta para os pais. Não discutimos que há muitos fundamentos para tratar essas crianças diferentemente de outras em relação à cirurgia. Por exemplo, eles têm um índice de sobrevivência pós-cirúrgico menor, e a maioria dos pais reluta em contemplar cirurgia. Entretanto, há um risco de estereotipar as necessidades dessas crianças e de seus pais. "Confessando" sua política, o médico capacitaria os pais a fazer uma escolha mais informada.

O segundo ponto prático, revelado por esta pesquisa, já foi mencionado. Sua postura relativista sobre a medicina "centrada no paciente serve muito bem para frustrar os médicos liberais que abraçam a ortodoxia moderna, pois, como os bons profissionais entendem, nenhum estilo de comunicação é intrinsecamente superior a outro. Tudo depende de seu contexto.

O trabalho que eu estava realizando na clínica cardiológica pediátrica sobre os pais de crianças com síndrome de Down já sugere uma direção em que esse debate ocorreria. Outro exemplo, já discutido na Seção 2.6, vem da minha pesquisa sobre três clínicas de câncer onde observei a prática de um médico no Serviço de Saúde Nacional Britânico e o comparei à sua prática privada (Silverman, 1984).

Este estudo foi importante para um vigoroso debate sobre o Serviço de Saúde Nacional Britânico, além de discutir se deveria haver mais medicina privada. Eu consegui mostrar que, apesar dos ganhos "cerimoniais", os pacientes, em geral, tinham um atendimento melhor quando não pagavam do que quando pagavam. Então, isso serve como mais um exemplo de como a pesquisa qualitativa contribui para o nosso entendimento de como as organizações funcionam.

11.3.2 AUMENTANDO AS OPÇÕES DAS PESSOAS

Eu acredito que os estudos de pesquisa qualitativa criteriosos também proporcionam novas oportunidades que permitem às pessoas fazer suas próprias escolhas.

Nosso trabalho na unidade de cardiologia pediátrica revelou dois aspectos: primeiro, o estudo da tomada de decisão dos médicos destacou a necessidade de os pais fazerem suas próprias escolhas sem se sentirem culpados. Segundo, a clínica extra que lhes foi oferecida após uma primeira consulta ambulatorial acabou com alguns constrangimentos que permitiam que todas as partes inovassem de maneiras que podíamos ter previsto.

Outro exemplo relevante é a pesquisa sobre a mãe que fala com um médico sobre suas preocupações com relação à filha diabética (já discutido na Seção 6.4.2). Esse material **ocorrido naturalmente** revelou que tal mãe não é *intrinsecamente* "resmungona" ou "irresponsável". Em vez disso, ambas são descrições *localmente* disponíveis e *localmente* impedidas. Ao contrário, se tivéssemos entrevistado as mães, a tentação teria sido buscar concepções idealizadas de seu papel.

Os médicos estavam interessados em aprender sobre os atuais vínculos duplos em sua atenção à autonomia dos pacientes jovens. Do mesmo modo, grupos de pais (em sua maioria mães) de crianças diabéticas achavam muito útil ler um material desse tipo. Ele mostrava a maneira como algo de que elas podiam se sentir pessoalmente culpadas em seus relacionamentos com seus filhos adolescentes não estão relacionadas às suas falhas individuais. Em vez disso, esses problemas surgem em nossa cultura nos vínculos duplos construídos no relacionamento entre pais e adolescentes.

Em todos os casos, contribuímos com questões práticas sem impor nenhuma forma elitista de manobra social, cuidando dos menores detalhes das interações, respeitamos as habilidades práticas dos partici-

Estudo de caso

SEXO INDESEJÁVEL

Hannah Frith e Célia Kitzinger (1988) relatam um estudo de grupo focado em que mulheres jovens discutiram suas experiências de dizer "não" ao sexo. Um exemplo típico é o seguinte:

Extrato 11.1 (Frith e Kitzinger, 1988, p. 309)
Carla: Tento pensar em uma maneira de declinar sem ferir seus sentimentos... da próxima vez que o vir, de uma maneira que eu faça um esforço especial para falar com ele e mostrar-lhe que não há ressentimentos.

As autoras observam que, em geral, é sugerido que este é um exemplo de "emprego da emoção", que envolve as mulheres adotarem um estereótipo cultural dominante sobre como devem agir. Entretanto, há uma explicação alternativa: "emprego da emoção é ouvido como uma explicação *post hoc* para sexo 'indesejado' que evita o uso do rótulo 'estupro', ou como justificativa para comportamento sexual 'desejado'... [na verdade] a disponibilidade do 'emprego da emoção' como um recurso participante pode 'fazer' as mulheres conduzirem as negociações sexuais de uma maneira subsequentemente apresentada dessa maneira" (1998, p. 317).

O objetivo desta pesquisa é reconhecer que as pessoas são sujeitos *ativos* que não são só fantoches de códigos culturais. Isto sugere que as estratégias bem-intencionadas de resistência ao estupro, como a campanha do "simplesmente diga não", negligencia o modo como as pessoas de fato conversam. Por exemplo, "dizer não" é uma atividade "não-preferida" que requer um trabalho interacional considerável (ver minha discussão da *organização da preferência* na Seção 6.2).

pantes. Isto é mostrado neste estudo de caso.

Como estes exemplos mostram, o papel do cientista social não deve ser mais reconhecível do que o dos leigos, mas analisar como eles realmente escolhem entre cursos de ação e, assim, aumentar suas opções.

11.3.3 Oferecendo uma nova perspectiva aos profissionais

Michael Bloor sugeriu que os detalhes e a transparência dos dados etnográficos têm um atrativo para muitos profissionais:

> O pesquisador qualitativo tem a vantagem de seus métodos de pesquisa permitirem ricas descrições da prática cotidiana que permite aos públicos de profissionais imaginativamente justapor suas práticas cotidianas com a descrição da pesquisa. Por isso, há uma oportunidade de os profissionais fazerem julgamentos avaliativos sobre suas práticas e seus experimentos com a adoção de novas abordagens descritas nos achados de pesquisa. (Bloor, 2004, p. 321)

O argumento de Bloor é importante porque contesta a suposição comum de que o papel dos pesquisadores é encontrar exemplos de falhas profissionais e depois oferecer corretivos. Esta suposição baseia-se no que eu chamei de ortodoxia "divina" (Silverman, 1997, p. 25), que assume que os cientistas sociais podem sempre enxergar melhor e além dos profissionais. Em contraste, Bloor oferece uma visão da pesquisa qualitativa como a fonte de dados de boa qualidade e de descrições ricas que podem oferecer aos profissionais novos recursos com os quais avaliar sua prática.

Quero ilustrar o argumento de Bloor com dois exemplos:

- minha pesquisa sobre o aconselhamento de exame de HIV (Silverman, 1997)
- um estudo dos telefonemas para uma linha exclusiva de proteção à criança (Hepburn e Potter, 2004)

Conselheiros de exame de HIV

Na Seção 1.3.4, vimos um exemplo de uma entrevista de aconselhamento anterior a um exame de HIV. Observei três características que parecem problemáticas em termos da teoria do aconselhamento:

- O conselheiro (C) dá conselhos detalhados sem tentar estabelecer as perspectivas ou preocupações do próprio paciente (P).
- C não personaliza seus conselhos, mas se refere, em termos gerais, a um hipotético "alguém" ou "eles".
- Previsivelmente, P não mostra opinião com relação aos conselhos, só proferindo um ocasional "mm" que não indica qualquer aceitação do conselho.

Essas entrevistas são comuns em vários centros de exame de HIV. Entretanto, como sugeri no Capítulo 1, não devemos nos apressar em fazer julgamentos. Em vez disso, precisamos entender a função desse conselho truncado, não-personalizado, que mais parece informações prestadas em um contexto organizacional específico.

Não faz parte de meu argumento sugerir que os conselheiros sejam imprevidentes em evitar conselhos destinados ao receptor. Não faz sentido sugerir que profissionais experientes não sabem o que estão fazendo (mesmo que não tenham consciência de todas as consequências de suas ações). Então, o que exatamente está acontecendo aqui?

Construindo sequências de conselhos que podem ser ouvidos como prestação de informações, os conselheiros conseguem *estabilizar* a prestação de conselhos. Uma função de manter um formato de comunicação ambígua é que o conselheiro não tem

de enfrentar os difíceis problemas interacionais do fracasso do paciente em estabelecer que o que ele está ouvindo é um conselho personalizado e então oferecer mais de uma simples resposta simbólica como réplica.

Uma segunda função de prestar conselho assim é tratar com habilidade muitas das questões delicadas surgidas na discussão do comportamento sexual. Primeiro, o conselheiro pode ser interpretado como fazendo referência ao que ele chama de "alguém", de forma que esse paciente particular não precise se sentir escolhido para ser considerado sobre sua vida privada. Segundo, como não há método de questionamento passo a passo, não é requerido que os pacientes se expandam sobre suas práticas sexuais com os tipos de hesitações que vimos antes. Então, estabelecer sequências de conselhos interpretados como prestação de informações protege o conselheiro de algumas das dificuldades interacionais de parecer dizer a estranhos o que eles devem estar fazendo nos aspectos mais íntimos de seu comportamento.

Até agora eu pareço estar dizendo que os conselheiros estão certos em usar métodos de comunicação totalmente diferentes daqueles recomendados nos manuais. Entretanto, não é esta a minha atenção. Estou sugerindo o seguinte:

1. Os pesquisadores *não* devem partir de padrões normativos de comunicação "boa" e ruim".
2. Em vez disso, o objetivo deve ser entender as habilidades que os participantes organizam e as *funções* dos padrões de comunicação que são descobertas.
3. Os padrões de comunicação só são funcionais dentro de um contexto institucional específico. Por isso, a próxima tarefa do pesquisador é entender o contexto social em que os padrões observados operam.
4. A importância prática da pesquisa pode ser então discutida com os participantes à luz do relacionamento entre a comunicação e o contexto.

Isto significa que não há razão para se sugerir reformas no modo como os profissionais se comunicam quando o contexto social os pressiona em uma determinada direção. Uma intervenção desse tipo só pode ser irrelevante e até mesmo elitista. Em vez disso, apreciando as habilidades dos profissionais, no contexto das demandas feitas a eles, podemos abrir um debate proveitoso *tanto* sobre a comunicação *quanto* sobre as restrições sociais e econômicas à comunicação.

O aconselhamento prévio ao exame de anticorpos de HIV acontece nos limites de pelo menos duas restrições importantes. Primeiro, ele depende do fluxo de pacientes. Isto produz períodos repentinos de demanda (em geral, imediatamente, depois das últimas campanhas de propaganda da mídia) intercalada com períodos relativamente quietos. O fluxo irregular de pacientes dificulta planejar um uso eficaz de recursos clínicos.

O segundo problema é que se espera que o aconselhamento pré-teste cubra um número enorme de tópicos – desde a diferença entre o HIV e a AIDS, até o significado de resultados de testes positivos e negativos, a questões de cobertura de seguro e confiabilidade, e "sexo seguro". A consequência é que, na maioria dos *sites* de exames em inglês, esse aconselhamento consiste de "pacotes de informação", em grande parte, estereotipados que são completados em 15 minutos (ver Peräkylä e Silverman, 1991). A falta de entendimento do paciente (Silverman et al., 1992) sugere que isto não é muito útil para os clientes. Na verdade, é uma tarefa tediosa e repetitiva para os conselheiros.

Volto à minha questão sobre a necessidade de localizar os "problemas de comunicação" em um contexto estrutural mais amplo. Nossa pesquisa tem muito a dizer sobre a maneira como os conselhei-

ros organizam sua fala para maximizar o entendimento do paciente (Silverman et al., 1992). No entanto, sem mudança organizacional, o impacto apenas dessas técnicas de comunicação pode ser mínimo ou até mesmo prejudicial. Por exemplo, encorajar o entendimento do paciente, em geral, vai envolver sessões de aconselhamento mais longas. Os conselheiros experimentados vão lhe dizer que, se demorarem muito tempo com um só cliente, de modo que o período de espera dos outros aumente, alguns simplesmente irão embora – e daí continuar seu comportamento de risco sem conhecer o *status* de seu HIV.

Três mudanças organizacionais simples podem permitir aos conselheiros adotar novos estilos de comunicação mais efetivos, mas que consomem tempo. Primeiro, o governo poderia manter os centros de teste mais bem informados das novas campanhas de AIDS da mídia para que as estruturas locais reajam melhor aos aumentos repentinos na demanda de clientes. Segundo, os centros de teste poderiam usar um sistema de marcação de consultas, em vez de atender os clientes por ordem de chegada. Terceiro, alguns dos tópicos agora cobertos superficialmente no aconselhamento pré-teste poderiam ser tratados com a mesma eficiência pelos folhetos informativos ou, melhor ainda, por vídeos exibidos aos pacientes enquanto eles estão esperando por um conselheiro. O aconselhamento da AIDS, então, ficaria mais parecido com um encontro de serviço, no qual o cliente é encorajado a formular perguntas ao profissional, em vez de esperar que ele lhe passe um sermão.

As reações a este estudo mostraram que os profissionais apreciam a pesquisa que procura documentar os mínimos detalhes de sua prática, ao mesmo tempo que reconhece as restrições estruturais às quais eles devem responder. Dito de outra forma, isso significa que devemos pretender identificar as habilidades interacionais dos participantes, em vez de suas falhas. Embora o pesquisador não possa dizer aos profissionais como eles devem se comportar, o entendimento das consequências pretendidas e não-pretendidas das ações proporcionam a base de um diálogo frutífero.

Este tipo de abordagem do diálogo entre o pesquisador e o profissional também é encontrada na discussão de Maynard (2003) de como os médicos comunicam "boas" e "más" notícias aos pacientes e aos pais, e no estudo de Hepburn e Potter (2004), em relação aos telefonemas dados à linha exclusiva de proteção à criança discutida na Seção 6.4.1. Vou discutir brevemente este último estudo.

Telefonemas a uma agência de proteção à criança

Hepburn e Potter descobriram que quase todos os que telefonavam iniciavam suas queixas de potencial abuso infantil por uma declaração da base do seu conhecimento. Entretanto, no Extrato 11.2, o jovem que telefona anuncia a natureza do abuso desde o início (linha 5).

Extrato 11.2 (Hepburn e Potter, 2004, p. 194; BN duas garotas de 12 anos)

(A = Atendente)

1. A: Muito bem, Kath↑ryn (.), hh então o qu-que
2. está acontecendo:.
3. Jovem: Bem .hh o que acon:tece: (.) é que eu tenho
4. uma amiga realmente bem próxima que: (.) b:em hhh
5. (0.3) está sofrendo abu::so sexual. (.)
6. A: Mm↓mm:,]
7. Jovem: [ela] é realmente próxima de mim e-e eu
8. bem- (0.1) quero lhe dizer isso mas

9. simplesmente não consigo.
10. (0,4)
11. A: tch.hh. então::↑como você descobriu↑
12. isso.=

Hepburn e Potter observam que o A está agora em uma posição difícil porque precisa perguntar ao jovem sobre a base de seu conhecimento (linhas 11-12). Quando ela comenta: "Embora o NSPCC precise desta informação para conseguir dar um prosseguimento adequado a um telefonema assim, ele ainda é interpretado como exibindo uma postura cética com relação ao jovem" (2004, p. 194).

Proporcionando um relato analiticamente fundamentado de por que surgem problemas em telefonemas como este, Hepburn e Potter conseguem apresentar direções para pensar sobre o modo como A pode se contrapor a elas. Como elas sugerem:

> Uma das limitações do treinamento para um trabalho deste tipo é que ele é, com frequência, baseado em idealizações ou suposições sobre o modo como a interação funciona... Uma coisa que descobrimos com esse projeto foi que a entrada de dados práticos iniciais foi bastante simples. Conseguimos proporcionar aos As um conjunto de telefonemas digitados e grosseiramente transcritos em um CD que eles poderiam colocar em seu próprio PC (parando e recomeçando, aprofundando-se neles, e assim por diante). Alguns dos As acharam que a facilidade de refletir sobre sua própria prática era muito útil. Esperamos que até o fim da pesquisa possamos proporcionar auxílios de treinamento mais sofisticados que permitam aos As ter acesso a telefonemas digitados com observações analíticas e sugestões sobre elas (por exemplo, sobre o problema e sua solução). O objetivo desses tipos de intervenções práticas aqui não é dizer aos As como fazer melhor seu trabalho, mas proporcionar um tipo de recurso com que eles podem contar como úteis em seu treinamento e em sua prática. (Hepburn e Potter, 2004, p. 194-5)

Faça o Exercício 11.2 nesse momento

Seguindo estes dois exemplos, vou concluir voltando ao argumento com o qual este capítulo se inicia.

11.4 RESUMO

Todos nós somos mais inteligentes do que podemos expressar em tantas palavras. Isto significa dizer que as habilidades que estamos usando no cotidiano, desde telefonemas até consultas hospitalares, são muito mais complicadas e requerem muito mais análise do que podemos de fato relatar ao pesquisador em um estudo de entrevista. Entretanto, trabalhando com material que ocorre naturalmente, tornamos as habilidades usadas por todas as partes mais disponíveis para a análise. Analisando o "bom senso" com detalhes, a pesquisa, com frequência, dá uma contribuição direta à prática profissional. Além disso, como sugerem Hepburn e Potter, somente as transcrições são um recurso excelente que os profissionais usam para examinar sua própria prática e a prática um do outro.

A pesquisa também tem uma implicação para o modo como os fenômenos tornam-se disponíveis para a análise da ciência social. Os pesquisadores assumem muito prontamente que alguns tópicos, como a sexualidade, são questões privadas a que não podemos ter acesso direto – por exemplo, sem colocar um gravador de fita sob a cama de todo mundo ou uma câmera de vídeo acima dela. Entretanto, este é um exemplo do pensamento obscuro. Ele as-

sume que a sexualidade é um fenômeno unitário que só ocorre em alguns tipos de ambientes. Em vez disso, eu diria que a maioria dos fenômenos ocorrem em uma multiplicidade de ambientes. Por que podemos encontrar a sexualidade presente em novelas, quadrinhos ou até mesmo na maneira como os clientes e os profissionais apresentam versões de si mesmos e descrições de seus parceiros e de suas atividades (ver minha discussão do trabalho de Gubrium e Holstein na Seção 3.4.)?

Como indiquei nas primeiras páginas do Capítulo 1, o problema surge a partir do uso, por parte dos pesquisadores, das concepções *essencialistas* dos fenômenos sociais. Uma vez que estamos libertados desta suposição do bom senso, podemos prosseguir para explicar suas práticas a fim de revelar seus menores detalhes.

Meu filósofo preferido, Ludwig Wittgenstein, descreveu isto para mim. Ele escreve:

> Os aspectos das coisas que são mais importantes para nós estão ocultos devido à sua simplicidade e familiaridade. (1968, parágrafo 129)

É estranho notar que aquilo que nos preocupa na ciência social qualitativa é o que está próximo de nós. Entretanto, por estar tão próximo, tanto os participantes *quanto* os pesquisadores podem, com frequência, se esquecer dele. Nosso conhecimento do bom senso sobre o modo como o mundo é organizado é usado o tempo todo por nós no cotidiano a fim de entendermos nossos achados de pesquisa. Mas raramente colocamos como tema esse conhecimento do bom senso. Wittgenstein chama nossa atenção para esse paradoxo.

11.5 CONCLUSÃO

> Há uma necessidade premente de mostrar como as práticas da pesquisa qualitativa ajudam a mudar o mundo de maneira positiva. (Denzin e Lincoln, 2000, p. x)

Durante todo este capítulo, estive declarando que os pesquisadores qualitativos satisfazem melhor a "necessidade pressionante" identificada por Denzin e Lincoln resistindo diretamente ao emprego de definições de administradores, de jornalistas ou mesmo de profissionais sobre o que é um "problema". Ilustrei tal ponto por meio de vários estudos que comparam minhas pesquisas sobre as clínicas ambulatoriais e o aconselhamento de exame de HIV.

Nestes contextos, mostrei os ganhos de procurar entender as funções locais da conversa em vez de entrar diretamente nos debates normativos sobre os estilos de comunicação. Em outras palavras, isso significa que devemos buscar identificar as habilidades interacionais dos participantes em vez de suas falhas. O estudo de caso que se segue ilustra tais pontos.

Parece que Vic e Robyn falam um depois do outro. Ele não entende o que diabos Robyn está fazendo. E, para ela, o mundo da indústria parece ser um mundo sem moralidade e com pouco sentido. Entretanto, no fim do livro, eles conseguem um diálogo entre o mundo da academia e o mundo.

Eu acho que esse diálogo, embora difícil de conseguir, deve ser nosso objetivo. Na prática, isso provavelmente significa que os dois lados terão que fazer um pouco. Os formuladores de política terão de abandonar sua desconfiança da pesquisa que não é baseada em estatísticas e se recusar a definir seu tópico de pesquisa em termos de qualquer problema social óbvio. Os pesquisadores qualitativos, por sua vez, terão que demonstrar como seu trabalho pode ser criterioso e válido.

Como parte deste diálogo, os pesquisadores quantitativos terão de desistir da sua crença na estupidez das maneiras sensatas de agir e estar preparados para esta-

Estudo de caso

FALANDO UM DEPOIS DO OUTRO

O romance de David Lodge, *Nice work*, diz respeito ao relacionamento entre Robyn, uma conferencista de estudos culturais (na mesma universidade e em todos os livros de Lodge) e Vic, um gerente de uma firma de engenharia. Ela passou algum tempo com ele para entender o mundo da indústria. Evidentemente, este é muito mais um documento da década de 1980, em que uma versão da economia do "livre mercado" sugeria que o valor das instituições acadêmicas seria julgado em termos de sua contribuição para as necessidades da indústria.

Pouco antes do Extrato 11.3, Robyn deu uma interpretação bastante maliciosa do simbolismo cultural em uma propaganda de cigarro. A análise semiótica de Robyn da propaganda é tratada por Vic como uma exibição de um jargão desnecessário. Neste extrato, fala primeiro Vic, o gerente.

Extrato 11.3 (Lodge,1989, p. 221)
"Por quê vocês encaram as coisas superficialmente?
"A que as pessoas a estão encaminhando
"Sabichões. Intelectuais. Você está sempre tentando descobrir os significados ocultos das coisas. Por quê? Um cigarro é um cigarro. Um pedaço de seda é um pedaço de seda. Por que não o deixamos como está?"
"Quando eles são representados, adquirem significados adicionais", disse Robyn. "Os sinais nunca são inocentes. A semiótica nos ensina isso."
"Semi-o quê?"
"Semiótica. O estudo dos sinais."
"Ela nos ensina a ter mentes sujas, se você me perguntar."

belecer uma divisão de trabalho com seus colegas qualitativos. Mas, do mesmo modo, os pesquisadores qualitativos terão de questionar os chamados explícitos do **emocionalismo** e seu compromisso com o caráter transcendente da "experiência".

PONTOS PRINCIPAIS

- Embora não seja possível nenhuma posição neutra ou isenta de valor na ciência social, isto não significa que "qualquer coisa sirva".
- O público mais amplo para a pesquisa qualitativa inclui os formuladores de políticas, os profissionais e o público em geral; cada um terá expectativas diferentes.
- Os pesquisadores qualitativos tentarão satisfazer estas expectativas: participando de debates sobre a política pública, proporcionando novas oportunidades para as pessoas fazerem suas próprias escolhas e oferecendo uma nova perspectiva para os profissionais.

LEITURAS RECOMENDADAS

Embora com quase um século de idade, a conferência de Max Weber "Science as a vocation" (1946) continua sendo a leitura fundamental. Provavelmente a melhor monografia recente que trata de um público profissional é o trabalho de Maynard (2003) sobre a narração de notícias. O capítulo de Roger Hadley (1987) "Publique

e seja ignorado: proselitize e seja condenado" é um relato vibrante das ciladas de tentar conseguir um público de políticos. Os públicos de profissionais estão muito bem discutidos no capítulo de Michael Bloor, "Lidando com os problemas sociais através da pesquisa qualitativa" em Silverman (2004). O artigo de Gary Marx (1997) é um guia vigoroso e extremamente útil para o pesquisador novato que está desejando formar seus vínculos com uma série de públicos. Ian Shaw (1999) apresenta um relato introdutório útil das maneiras como a pesquisa qualitativa avalia programas e políticas.

Exercício 11.1

Este exercício lhe proporciona uma oportunidade para pensar nas várias maneiras que os cientistas sociais têm respondido a pergunta de Becker: "De que lado nós estamos?". Você é solicitado a imaginar que um financiamento de pesquisa está disponível para qualquer tópico e projeto de pesquisa que você queira.

1. Sugira um tópico de pesquisa e esboce uma metodologia usando um ou mais dos métodos apresentados nos Capítulos 3-7.
2. Justifique o tópico e a metodologia do ponto de vista de: (a) o estudioso, (b) o conselheiro do Estado e (c) do partidário.
3. Agora escolha qualquer artigo que relate achados de pesquisa em uma revista de ciência social. Quais das posições referidas no item 2 ele adota?
4. Estabeleça como esta posição pode ser criticada do ponto de vista das (a) outras posições e (b) dos seus próprios pontos de vista da relevância da pesquisa da ciência social.

Exercício 11.2

Este exercício lhe oferece uma oportunidade para lidar com a relevância prática da pesquisa de campo no contexto das habilidades da análise da conversação e da análise do discurso que você aprendeu no Capítulo 6. Baseia-se no Extrato 11.2.

1. Usando quaisquer dos conceitos mencionados no Capítulo 6, tente uma outra análise do Extrato 11.2.
2. O que sua análise mostra que é diferente de ou estranha à análise feita anteriormente?
3. Imagine que você está conversando com os funcionários da proteção à criança sobre seu trabalho. Que tipos de implicações práticas surgiriam em relação ao modo como eles se comunicam com as pessoas que telefonam para lá?
4. Imagine que você está falando com pessoas que suspeitem de abuso infantil. Que tipos de implicações práticas sua análise poderia ter para elas?

12

O potencial da pesquisa qualitativa: oito lembretes

Objetivos do capítulo

No final deste capítulo, será possível:

- apreciar os temas básicos deste livro;
- entender melhor como o modelo construcionista é usado na pesquisa qualitativa.

O autor de um manual está sempre dividido entre dois impulsos diferentes. Naturalmente, ele quer proporcionar uma ampla e boa cobertura do campo. Por outro lado, é impossível escapar das próprias suposições, preferências e (ousaria dizer?) dos próprios preconceitos.

Entretanto, contanto que permita ao leitor a oportunidade de registrar a bagagem intelectual que os autores trazem a seu escrito, não devemos enxergar essa bagagem como uma desvantagem. Mesmo que pudéssemos imaginar um manual sem preconceitos do autor, esta seria uma coisa muito tediosa – parecida com aquelas terríveis críticas de livro que fazem pouco mais que listar os títulos de cada capítulo.

Neste livro, espero que a minha própria bagagem intelectual tenha dado um sabor especial à minha descrição do campo. Durante o tempo todo tentei ser explícito sobre a maneira como isso tem moldado a rota que seguimos. Por isso, neste capítulo final, antes de apresentar meus "lembretes", seria útil um breve esboço biográfico.

Quarenta anos atrás comecei minha carreira na pesquisa com um estudo das crenças e dos valores dos trabalhadores de "colarinho branco" juniores. Influenciado por teorias da sociologia e da posição social, eu queria ver até que ponto a maneira como a pessoa percebia a si mesma era influenciada pelo local onde ela trabalhava e por suas perspectivas futuras de trabalho.

Usei um programa de entrevista estruturado, e a minha metodologia foi baseada nas formas padronizadas da pesquisa quantitativa: uma hipótese inicial, uma tabela dois por dois e testes estatísticos (ver Silverman, 1968). Se eu tivesse concluído esse estudo, minha carreira futura poderia ter tomado um caminho completamente diferente.

Entretanto, eu comecei a ter dúvidas importunas sobre a credibilidade da minha pesquisa. Embora eu pudesse manipular meus dados de modo a realizar um teste rigoroso das minhas hipóteses, eles dificilmente eram "puros", mas sim mediados por vários tipos de atividades interpretativas. Nem o menor deles surgiu na minha administração do programa de entrevista.

Quando estava entrevistando meus respondentes, fui supreendido pela necessidade de ir além das minhas questões de várias maneiras não-previstas de modo a

obter o tipo de respostas que eu queria. Eu achava que talvez não tivesse pré-testado minhas questões adequadamente. Ou talvez que o modo como extraímos sentido nas conversas necessariamente se baseia nas habilidades da conversa cotidiana que não podem ser reduzidas a técnicas confiáveis (ver Antaki e Rapley, 1996).

Seja como for, abandonei este estudo e passei para a teoria da organização, em um trabalho que ia ser tanto meu Ph.D. quanto um bem-sucedido manual (Silverman, 1970). Passei a década seguinte explorando os usos de duas teorias contemporâneas da ciência social. Uma etnografia do departamento de pessoal de uma organização do setor público (Silverman e Jones, 1976) foi pesadamente influenciada pela **etnometodologia** (ver Seção 5.5), de Harold Garfinkel (1967), e uma análise de textos literários (Silverman e Torode, 1980) derivada da **semiótica** (ver Seção 7.4), de Ferdinand de Saussure (1974). Esses estudos confirmaram minha crença no valor da pesquisa teoricamente informada – uma crença afirmada em todo o presente texto.

Entretanto, os princípios orientadores tendem a ter um duplo sentido. Por isso, embora devêssemos afirmar seus benefícios, devíamos também estar conscientes de seus possíveis riscos. Olhando retrospectivamente para esse trabalho inicial, percebo agora que ele era uma bobagem excessivamente teorizada. Talvez eu estivesse tão entusiasmado por uma teoria recém-descoberta que não havia me permitido ser suficientemente desafiado, até mesmo surpreendido, por meus dados.

Essa teorização excessiva é um risco sempre presente porque muitas disciplinas da ciência ainda vivem com medo de ser descobertas, como a história do imperador nu (para uma exceção valiosa recente ver o belo texto de 1999 de Kendall e Wickham sobre os usos das ideias de Foucault na pesquisa prática). Por isso, o que tem sido chamado período **pós-moderno** da escrita etnográfica experimental (o "quinto momento", de Denzin e Lincoln, 2000, p. 17) mal aparece neste livro.

Na minha pesquisa posterior, tentei encontrar um equilíbrio melhor entre o "amadorismo" teórico e o "campo" empírico. Tanto em uma **etnografia** dos hospitais (Silverman, 1987) quanto em um estudo **analítico da conversação** do aconselhamento de teste de HIV (Silverman, 1997) adotei uma abordagem mais cautelosa de meus dados, indutivamente estabelecendo hipóteses, usando o método comparativo e identificando casos desviantes (ver Seção 8.3.2). Nos dois estudos, diferentemente de meu trabalho anterior, explorei as maneiras de tornar minha pesquisa relevante para um público mais amplo e não-acadêmico de uma maneira não-padronizadora (ver Capítulo 11).

Entretanto, estes estudos posteriores também derivaram de duas hipóteses metodológicas relacionadas, presentes em meu estudo de 1976. Todos os três estudos foram baseados em **dados que ocorreram naturalmente,** e não em entrevistas. E todos eles visavam ao modo como os participantes falavam um com o outro e concentravam-se nas habilidades que usavam e nas funções locais do que faziam.

Este capítulo final me dá a oportunidade de unir estes fios de autoria. Entretanto, não pretende ser uma tolerância para mim mesmo, e menos ainda uma espécie de *mea culpa*, na qual me desculpe por minha incapacidade de ser suficientemente objetivo. É uma voz em um debate que eu acredito importar tanto para os cientistas sociais quanto para nossos públicos. Por isso, espero que você ache que este capítulo merece ser lido como uma maneira de estimular ainda mais seu interesse no potencial da pesquisa qualitativa.

Ao formular minhas ideias como "lembretes", segui meu filósofo preferido, Ludwig Wittgenstein. Wittgenstein passou a rejeitar as filosofias baseadas em princípios ou regras. Em vez disso, defendeu a

reunião de fragmentos dos entendimentos do cotidiano para servir como lembretes do que já conhecemos. Para Wittgenstein, estes lembretes teriam um propósito "higiênico". Eles pretenderiam livrar nossas cabeças das conversas tolas que às vezes passam como argumento intelectual para observar o mundo de uma maneira nova.

Neste capítulo, meus objetivos são menos grandiosos. Eu não declararia nem por um momento ter transcendido essa conversa tola. Embora muita coisa tenha tido de ser abarrotada em um espaço pequeno, vai emergir um fio comum que, espero eu, unirá todos os capítulos precedentes, pois minha posição baseia-se firmemente nos modelos que foram descritos neste livro como **construcionismo** e **etnometodologia**. Por isso, neste capítulo, volto ao tema do caráter situado dos relatos e de outras práticas e aos perigos de se buscar identificar os fenômenos aparte dessas práticas e das formas de representação que eles incorporam.

Porém, como eu não tenho tempo para as "escolas" independentes da ciência social, espero que o que eu tenho a dizer seja debatido por esses pesquisadores com outros tipos de preferências e lealdades. Concebidos como "lembretes", em vez de como regras ou ditames, o que se segue pretende encorajar – mais do que sufocar – o debate.

12.1 COMO TIRAR PROVEITO DOS DADOS QUE OCORREM NATURALMENTE

Acabei de me referir à minha preferência pelo trabalho com dados que **ocorrem naturalmente**. Isto parece lógico se seu interesse são as práticas através das quais fenômenos como "famílias", "tribos" ou "ciência de laboratório" são construídos ou reunidos. Entretanto, apesar disso, muitos etnógrafos movem-se com relativa facilidade entre os dados de observação e os dados que são um artefato de um ambiente de pesquisa, em geral, uma entrevista. No Capítulo 8, apontei as dificuldades que isso provoca, especialmente quando a **triangulação** é usada para comparar achados de diferentes ambientes e reunir a "verdade" isenta de contexto.

Com frequência, assumimos falsamente que há uma dificuldade inerente em se obter dados que ocorrem com naturalidade devido ao caráter talvez "privado" de muitos locais – por exemplo, "vida familiar" ou "sexualidade". No entanto, essa suposição comunica uma percepção sensata de que estes são fenômenos unitários cujo significado é construído em um único lugar (por exemplo, lares, quartos).

Por outro lado, a "vida familiar" prossegue em tudo o que nos cerca – nos tribunais e nos escritórios da seguridade social, assim como nos lares (ver Gubrium, 1992). Do mesmo modo, a "sexualidade" dificilmente fica confinada ao quarto; os discursos da sexualidade também estão todos em torno de nós (ver Foucault, 1979).

Dada a disponibilidade desses dados que ocorrem naturalmente, eu compartilho o entusiasmo do **naturalismo**, ou seja, para escapar "para o campo" a fim de estudar o que os participantes estão fazendo. Estar "no campo" nos expõe às categorias que os **membros** realmente usam em suas atividades do dia-a-dia. As categorias abstraídas dos afazeres da vida diária, em geral, impõem um conjunto de polaridades (ou contínuos), com um relacionamento desconhecido com esses afazeres.

Um exemplo óbvio dessa teorização polarizada *a priori* está nos modelos abstratos que enxergam o comportamento organizacional em termos de ação "racional" ou "não-racional" (Cyert e March, 1963). Como disseram Anderson e colaboradores, esses modelos falham em lidar com "o caráter socialmente organizado da descoberta, do reconhecimento, da determinação e da solução dos problemas". (1987, p. 144)

Esse "caráter socialmente organizado" não pode ser inferido pela crítica superficial ou pela leitura completa dos relatos dos entrevistados. Em vez disso, precisamos ir "para o campo" visando estudar como os próprios participantes constituem o "comportamento organizacional".

Usando materiais de gravações de áudio de negociações de trabalho, Anderson e colaboradores mostram que as partes se concentram nos problemas e que sua provisão de soluções prováveis está incorporada no modo como jogam com as regras de sequenciação da língua natural (ver minha discussão da "conversa institucional" na Seção 6.3.4). Por exemplo, um ponto de transição disponível pode não ser adotado, e, assim, uma parte talvez evite um compromisso até saber mais sobre o plano da outra parte. Do mesmo modo, as solicitações de esclarecimento tanto conseguem tempo quanto devolvem a palavra para o primeiro falante, em uma sequência de três partes (solicitação de esclarecimento, resposta de esclarecimento).

Depois, essas regras de sequenciação são postas em prática no contexto de um conjunto de relevâncias de "negócios" que, como mostram Anderson e colaboradores, dependem da exibição de "competitividade" associada a uma forma de "afabilidade urbana" que assume tacitamente a reciprocidade das relevâncias pessoais e comerciais.

A análise de Anderson e colaboradores revela "o que a adoção de uma atitude eficiente para a solução de problemas rotineiros significa como uma característica observável e interacional da vida diária" (1987, p. 155). Assim fazendo, mostra como o "negócio" desaparece como um fenômeno unitário (ver Seção 12.5). Como comentam os referidos autores, "a vida profissional" está interligada com a vida social: o puramente "racional" não é filtrado do social.

Entretanto, há dois riscos em se levar muito longe esse argumento. Primeiro, podemos nos tornar presunçosos sobre o *status* dos dados que "ocorrem naturalmente". Eu já me referi à observação de Hammersley e Atkinson (1983) de que não há dados "puros": todos os dados são mediados pelo nosso próprio raciocínio, assim como pelo raciocínio dos participantes (ver também Potter, 2002; Speer, 2002). Por isso, assumir que os dados que "ocorrem naturalmente" são dados não mediados é, na verdade, uma ficção do mesmo tipo que aquela apresentada pelos pesquisadores de levantamento que declaram que as técnicas e os controles bastam para produzir dados que não são um artefato do ambiente da pesquisa.

O segundo perigo implícito na resposta purista é que ela pode nos cegar para a natureza realmente poderosa e atrativa dos relatos da entrevista. Considere, por exemplo, as notáveis "histórias de atrocidade" contadas por mães de crianças com deficiências e seu apelo para os ouvintes as interpretarem como "enfrentando esplendidamente" (ver a minha discussão das "histórias morais" na Seção 4.8).

Isto me conduz ao problema de como fazer o melhor uso dos dados da entrevista e dos obstáculos identificados no Capítulo 3.

12.2 EVITANDO TRATAR O PONTO DE VISTA DO AUTOR COMO UMA EXPLICAÇÃO

Como alguém pensaria que isto acontecia na ciência social? Como alguém pensaria que o que devemos fazer é ir para o campo para relatar as experiências excitantes, repulsivas ou íntimas das pessoas?

Entretanto, a julgar pela prevalência do que eu chamarei estudos de entrevista "ingênuos" na pesquisa qualitativa, isso, na verdade, parece ser o caso. Os entrevistadores ingênuos acreditam que os supostos limites da pesquisa quantitativa são superados por um programa de entrevista aberta e por um desejo de captar a experiência "autêntica".

Eles falham em reconhecer que o que têm em comum com os entrevistadores da mídia (cuja pergunta eterna é "O que você/isso parece ser?") e com os turistas (que, em sua busca pelo "autêntico" ou pelo "diferente", invariavelmente terminam com mais do mesmo). Também falham por completo em reconhecer o *status* analítico problemático dos dados de entrevista que nunca são só puros, mas são, ao mesmo tempo, situados e textuais (Mishler, 1986). Além disso, essas questões analíticas não são sequer tocadas nas elegantes "soluções" metodológicas da pesquisa de levantamento.

É claro que as formas mais grosseiras de **emocionalismo** estão restritas aos ensaios de alunos e a algumas das falas da ex-primeira ministra britânica, Margaret Thatcher ("não existe esta história de sociedade", comentou ela certa vez). Não obstante, a ciência social profissional, com frequência, ainda responde ao impulso emocionalista, sobretudo no compromisso dos trabalhadores de campo com a santidade do que os respondentes dizem em entrevistas abertas. Como vimos no Capítulo 4, somos, portanto, às vezes, deixados com a escolha desagradável entre tratar os relatos como dados privilegiados ou como dados em "perspectiva" e sujeitos a verificação por meio do método da "triangulação" com outras observações.

Se reduzirmos a pesquisa qualitativa à entrevista emocionalista, perdemos muito do ímpeto da tradição da qual ela emergiu. Como declarei no Capítulo 3, só é preciso observar o trabalho interacionista da **Escola de Chicago** nas décadas de 1930 e 1940 para enxergar a presença de uma abordagem muito mais vital.

Usando tanto seus olhos como ouvindo o que as pessoas estão dizendo, os sociólogos invariavelmente localizaram a "consciência" em padrões específicos de organização social. Em seus estudos da vida urbana, Park e Burgess mostraram como a organização social da cidade é entendida em termos de "zonas" diferentes e do movimento da população entre as zonas com o passar do tempo (ver Seção 3.1.2). Nesse aspecto, o comportamento das pessoas e seus relatos estão sempre contextualizados ou situados, como está ilustrado no estudo de caso apresentado a seguir.

O que descobrimos no hospital de cardiologia foi similar aos resultados de um estudo anterior de 50 consultas de clínica geral britânicas. Webb e Stimson (1976) observaram como os relatos dos pacientes de uma consulta recente assumiram uma qualidade dramática em que o pesquisador era encorajado a empatizar com as dificuldades do paciente na consulta.

A história usual era a de um paciente bastante racional que havia se comportado de maneira ativa e sensível. Em contraste, os médicos foram rotineiramente retratados como agindo com insensibilidade ou com pouco discernimento. Contando "histórias de atrocidade", Webb e Stimson sugerem que os pacientes conseguiram expressar pensamentos que foram calados por ocasião da consulta, retificar uma desigualdade real ou percebida entre o médico e o paciente, além de destacar a própria racionalidade do narrador. Do mesmo modo, as histórias de atrocidade têm uma forma dramática que capta a atenção do ouvinte – um ponto que os pesquisadores qualitativos tomam consciência quando solicitados a apresentar breves relatos de seus achados.

Há poderosas formas culturais em vigor nessas "histórias morais". Por conseguinte, a última coisa que você quer fazer é tratá-las como simples declarações de eventos a serem trianguladas com os relatos ou com as observações de outras pessoas, pois o fato é que, como membros da sociedade, podemos ver o "bom senso" dessas histórias. Em muitos aspectos, uma "história de atrocidade" não é menos poderosa porque não há evidências que a corroborem. Ela revela o "trabalho moral" envolvido nas exibições de paternidade/maternidade responsável, em particular,

Estudo de caso

HISTÓRIAS DE PAIS

A questão da natureza situada dos relatos das pessoas surgem diretamente em meu estudo de uma unidade de cardiologia pediátrica (Silverman, 1987). Como foi observado na Seção 11.3.1, quando entrevistamos os pais após a primeira visita de seu filho à clínica, a maioria disse que tinha dificuldade em compreender qualquer coisa. Eles relataram que um de seus principais problemas em se concentrar adequadamente era causado pela sala lotada em que a consulta acontecia; como este era um hospital-escola, vários outros médicos, assim como enfermeiros e pesquisadores, estavam presentes.

Embora tivéssemos empatia com a reação dos pais, valia a pena voltar às nossas gravações dos encontros que eles estavam discutindo. Foi verificado que o número de perguntas que os pais faziam estava relacionado de modo direto ao número de pessoas presentes (não-inversamente relacionado como suas respostas à entrevista tinham sugerido).

Como muitas vezes acontece depois de um achado contra-intuitivo como esse, encontramos uma explicação bem simples. Talvez quando o médico sênior interrompeu a consulta para fazer perguntas aos médicos juniores presentes, muito inconscientemente isto tenha criado um espaço para os pais pensarem sobre o que lhes havia sido dito até então e formular suas perguntas sem estar "em cena", em contato de olho direto com o médico. Tal explicação foi corroborada em outra unidade onde os pais também fizeram muitas perguntas depois que tiveram algum tempo para pensar enquanto o médico estudava os dados clínicos (Silverman, 1987, p. 91-4).

Isto nos fez retornar ao material de entrevista com os pais. Não estávamos preparados para tratar o que eles nos haviam dito com ironia, isto é, como tacitamente equivocado à luz dos dados objetivos.

Como já foi percebido, a triangulação ingênua dos dados não faz justiça à natureza incorporada e situada dos relatos. Em vez disso, passamos a ver os relatos dos pais como "histórias morais" (Baruch, 1982; Voysey, 1975). Nossos respondentes se esforçaram para apresentar suas ações no contexto de versões morais de uma paternidade/maternidade responsável em uma situação em que as vantagens estavam contra eles (devido aos riscos á vida e aos meios de diagnóstico e tratamento de alta tecnologia).

A referência dos pais aos problemas do consultório lotado era agora tratada não como uma explicação para seu comportamento na ocasião, mas como um apelo localizado à racionalidade e à conveniência moral desse comportamento.

como no estudo de Baruch, no qual a responsabilidade teve de ser demonstrada no contexto de medicina cardíaca potencialmente ininteligível, de alta tecnologia.

Em certo sentido, mais uma vez percebemos como os pesquisadores qualitativos voltaram, em um círculo fechado, a uma posição defendida por seus colegas quantitativos. Nenhum dos dois quer assumir o ponto de vista do ator como uma explicação porque isso seria igualar o bom senso com a ciência social – uma receita para o pesquisador qualitativo preguiçoso que decide apenas relatar as "experiências" das pessoas. Somente quando esse pesquisador vai além do olhar do turista, perturbado com uma percepção de práticas culturais bizarras ("Meu Deus, vocês fazem as coisas completamente diferente aqui"), têm início as interessantes questões analíticas.

Essas questões derivam de duas fontes muito diferentes, mas igualmente negligenciadas. Em seu último escrito filosófico, Wittgenstein (1968) sugere que não devemos tratar as elocuções das pessoas

como representando suas experiências internas não-mediadas. Isto é, em particular, impressionante em sua discussão de declarações sobre o sofrimento (1968, parágrafos 244-6, 448-9). Wittgenstein pergunta: o que significa quando eu digo que estou sofrendo? E por que nos sentimos incapazes de negar essa afirmação quando alguém a faz referindo a si próprio?

Ao que parece, em nossa comunidade, falamos sobre o sofrimento como se ele pertencesse aos indivíduos. Por isso, ao entendermos o significado de alguém dizer "eu estou sofrendo", revelamos que nossa comunidade aceita tacitamente a experiência privada (mas não a própria experiência privada: ver Peräkylä e Silverman, 1991). Então, Wittgenstein declara que, ao analisar as atividades do outro, estamos sempre descrevendo o que é apropriado para um "jogo de linguagem" comum.

Uma segunda fonte para o entendimento da percepção do público sobre os relatos das entrevistas é encontrada na discussão clássica de Mills (1940) dos "vocabulários de motivo". Mills nos recorda que, para propósitos sociológicos, nada está "por trás" dos relatos das pessoas. Então, quando as pessoas descrevem seus motivos ou os motivos alheios, as perguntas adequadas a formular são:

- Quando essa conversa tem lugar?
- Que motivos estão disponíveis para as pessoas estarem neste contexto?
- Que trabalho faz a "conversa do motivo" no contexto em que ela surge?

Como Gilbert e Mulkay (1983, p. 24) declarariam, muitos anos mais tarde,

> o objetivo do analista não tem mais quaisquer paralelos com aquele dos participantes, interessados em descobrir o que eles e os outros fizeram ou pensaram, mas com a reflexão sobre o caráter padronizado das retratações da ação dos participantes.

Concebidos assim, os dados da entrevista tornam-se um tópico fascinante para o trabalho de estudo de caso analiticamente sensível. Como já sugeri, com um pensamento um pouco lateral, também é possível derivar dessa abordagem *insights* práticos e analíticos.

12.3 ESTUDANDO OS RELACIONAMENTOS ENTRE OS ELEMENTOS

A contribuição diferenciada que a pesquisa qualitativa faz é utilizar seus recursos teóricos para a análise profunda de pequenos corpos de dados publicamente compartilháveis. Isto significa que, ao contrário de muitas pesquisas quantitativas, não estamos satisfeitos com uma simples codificação dos dados. Em vez disso, por meio de um tratamento abrangente dos dados, temos que mostrar como os elementos (teoricamente definidos) que identificamos estão reunidos ou mutuamente laminados (ver minha discussão do relato dos sinais de Saussure na Seção 7.4).

Mas há também semelhanças entre as boas pesquisas qualitativas e quantitativas. Em ambas, a explicação multifatorial é mais satisfatória do que as explicações que apelam para o que denominei um "elemento isolado". Pelo simples fato de uma pessoa estar realizando um estudo de caso, limitado a um conjunto particular de interações, isto não significa que não possa examinar como o que é dito e feito individualmente está incorporado em padrões específicos de organização social.

Apesar de suas estruturas teóricas muito diferentes, esta é a qualidade distintiva compartilhada por, digamos, Whyte (1949) e Moerman (1974) de uma tribo thai. Outro caso clássico é encontrado no trabalho de Mary Douglas sobre uma tribo da África Central, os lele (discutido na Seção 3.1.1).

O estudo de Douglas dos lele exemplifica a necessidade de localizar como os

elementos individuais estão incorporados em formas de organização social. Em seu caso, isto é feito à maneira da **antropologia estrutural**, em que o comportamento é visto como a expressão de uma "sociedade" que funciona como uma "mão oculta" restringindo e formando a ação humana.

Em contraste, o trabalho de Moerman e Anderson e colaboradores indica como é possível evitar explicações de elemento isolado sem tratar a organização social como uma força puramente externa. No último caso, as pessoas deixam de ser "tolos culturais" (Garfinkel, 1967) e reproduzem habilmente uma ordem moral.

Saussure apresenta uma mensagem apropriada a estas duas tradições quando nos lembra de que nenhum significado reside em um termo isolado. Esta é uma instrução igualmente relevante para a antropologia estrutural de Douglas e para a etnometodologia de Garfinkel e Anderson e colaboradores. Por isso, excluímos do contexto a mensagem de Saussure do tipo de linguística que o próprio Saussure estava fazendo e usá-la como um princípio metodológico bem geral na pesquisa qualitativa.

Como nos mostrou Saussure (1974), não estamos preocupados com os elementos individuais, mas com suas relações. Como diz Saussure, as relações são organizadas em termos de oposições paradigmáticas (israelitas antigos, sociólogos britânicos, etc.) ou em termos de sistemas de relações que são organizados através do que precede e do que segue cada item.

Um exemplo dado pelo próprio Saussure mostra a importância da organização e da sequência nos fenômenos sociais. O trem de 8h15 de Zurique para Genebra continua sendo o trem das 8h15, mesmo que ele só parta às 8h45. O significado do trem – sua identidade – só surge dentro das oposições e dos relacionamentos estabelecidos no horário da estação ferroviária.

Deixe-me ilustrar sua importância com um exemplo extraído de um estudo de caso etnográfico influenciado pelo **construcionismo**. Dingwall e Murray (1983) estavam preocupados com o modo como a equipe médica reagia aos pacientes que se apresentavam em um pronto-socorro britânico. Eles notam que Jeffery (1979) sugere que os pacientes são caracterizados pela equipe como "bons" e "interessantes" ou como "ruins" e "refugo". Os primeiros podem ser pacientes que testaram as competências especializadas da equipe; os últimos, pacientes com queixas triviais e/ou responsáveis por suas doenças.

Dingwall e Murray declaram que a polaridade de Jeffery explica inadequadamente o sistema de relações em que esses rótulos estão incorporados. Eles comentam, por exemplo, que as crianças, com frequência, têm queixas triviais pelas quais elas próprias são responsáveis e, no entanto, não são, em geral, definidas pela equipe como pacientes "ruins" ou "refugo".

Baseando-se no tratamento do desvio de McHugh (1970), Dingwall e Murray sugerem que a equipe do pronto-socorro atribui esses rótulos só depois de avaliar se o paciente é "teórico" (isto é, percebido como capaz de fazer escolhas) e se a situação é "convencional" (isto é, se oferece uma escolha para o paciente fazer). Baseados nisso, Dingwall e Murray apresentam uma tabela 2 x 2 que revela as regras de tomada de decisão da equipe. Isto é mostrado como o Quadro 12.1.

Por isso, em uma situação convencional, um paciente que não coopera com a equipe é, muitas vezes, definido como "ruins". As crianças, no entanto, como podem ser percebidas como não-teóricas, não vão achar que esse comportamento conduz a este rótulo. De igual maneira, em uma situação que não oferece escolha (isto é, "não-convencional"), os pacientes serão rotulados como "inapropriados" ("teóricos") ou "ingênuos" ("não-teóricos").

Na verdade, como mostram Dingwall e Murray, a atribuição do desvio a um pa-

QUADRO 12.1 Regras do pronto-socorro

		Situação	
		Convencional	Não-convencional
Ator	Teórico	Pacientes ruins	Pacientes inapropriados
	Não-teórico	Crianças	Pacientes ingênuos

Fonte: Adaptada de Dingwall e Murray, 1983

ciente só surge em uma entre três **estruturas** que moldam a prioridade clínica percebida de um paciente que se apresenta da seguinte maneira:

1. Uma estrutura *especial* seleciona os pacientes segundo seu valor moral percebido (por exemplo, como "ruins", "inapropriados", "ingênuos" ou simplesmente uma criança).
2. Uma estrutura *clínica* julga os pacientes apenas pelo caso de constituírem o que a equipe percebe como sendo um caso "interessante".
3. Uma estrutura *burocrática* categoriza os pacientes como "rotina", isto é, sem características desviantes percebidas ou interesse clínico especial. Os pacientes "rotina" obtém tratamento de rotina.

Assim como Douglas descobriu que as características anômalas do pangolim eram o fundamental para esclarecer a organização social dos lele, a anomalia criada pelas crianças que quebram regras e ainda assim não são tratadas como pacientes "ruins" mostra a complexidade da tomada de decisão em um ambiente hospitalar. Nos dois casos, é revelada a importância de evitar explicações de elemento isolado e de um enfoque nos processos por meio dos quais as relações entre os elementos são articuladas.



Link

Para um artigo recente que escrevi sobre a importância de se estudar como elementos diferentes estão relacionados, vá para:
http://www.qualitative-research.net/fqs/fqs-e/inhalt3-05-e.htm

12.4 ABORDANDO A PESQUISA TEORICAMENTE PROFÍCUA

Em qualquer texto sobre metodologia da pesquisa social, há o risco de se reduzir as questões analíticas a problemas técnicos a serem resolvidos por meio de receitas – por exemplo, boas técnicas de entrevistas, versões simplistas da **teoria fundamentada** ou o sistema apropriado de análise de dados qualitativos auxiliada por computador. Não quero criticar tais métodos, mas sim enfatizar que, como a maioria de seus proponentes reconhecem, eles não são substitutos para o raciocínio de inspiração teórica.

Como já vimos, estes problemas teóricos espreitam por trás de questões aparentemente técnicas como a observação de encontros "privados" ou a interpretação de dados de entrevista. Seguindo mais uma vez Wittgenstein, um toque de "higiene" seria útil para o esclarecimento de nossas mentes sobre a natureza dos fenômenos que os pesquisadores qualitativos tentam estudar.

Uma maneira de alcançar essa higiene é mobilizando a disciplina da ciência

social em que você tem sido treinado e os modelos que ela oferece. No Capítulo 1, eu me referi ao uso de Martin O'Brien (1993) do exemplo de um caleidoscópio como uma maneira de pensar em como os modelos e as teorias inspiram o modo como pensamos sobre nossos dados. Deixe-me repetir o que O'Brien (1993, p. 10-11) diz sobre isto:

> Um caleidoscópio(...) [é] um brinquedo de criança constituído por um tubo, várias lentes e fragmentos de vidro ou plástico translúcido e colorido. Quando você gira o tubo e olha através das lentes do caleidoscópio, as formas e cores, visíveis ao fundo, mudam. Quando o tubo é girado, as diferentes lentes se movimentam, e as combinações de cor e forma mudam de um padrão para outro. De uma maneira similar, podemos enxergar a teoria social como uma espécie de caleidoscópio – mudando a perspectiva teórica, o mundo que está sob investigação também muda a sua forma.

Eu tenho espaço para apenas um exemplo de como a imagem do caleidoscópio de O'Brien é útil. A maneira como codificamos ou transcrevemos nossos dados é uma questão fundamental para os pesquisadores qualitativos (ver Seções 3.2.6 e 6.2). Entretanto, com frequência, esses pesquisadores apenas replicam o modelo **positivista** rotineiramente usado na pesquisa quantitativa. Segundo esse modelo, os codificadores de dados são, em geral, treinados em procedimentos com o objetivo de assegurar uma abordagem uniforme. Este é um método almejado e confiável destinado a melhorar a **confiabilidade** de um método de pesquisa.

Entretanto, a etnometodologia nos lembra de que a "codificação" não é privilégio dos cientistas sociais. Em algum sentido, os pesquisadores, como todos nós, "codificam" o que eles ouvem e vêem no mundo que os cerca (Sacks, 1992; Silverman, 1998). A resposta etnometodológica é tornar essa "codificação" (ou "prática interpretativa") do cotidiano o objeto da investigação. Alternativamente, procederemos de uma maneira mais convencional, mas mencionaremos e responderemos a esta crítica bem-estabelecida (para um exemplo, ver Clavarino et al., 1995, discutido na Seção 8.2.5).

É claro que, como tenho enfatizado em toda parte, o "bolo" da pesquisa pode ser legitimamente fatiado de muitas maneiras: não há um caleidoscópio "correto" através do qual seja possível ver todos os dados. Então, *não* estou sugerindo que a grande massa de pesquisadores que trata a "codificação" como puramente um problema do analista abandone seu trabalho. Em vez disso, minha sugestão minimalista é que eles examinem até que ponto as categorias que estão utilizando são mostradas para ser usadas pelos participantes em seus comportamentos habituais.

Espero que o exemplo da codificação de nossos dados mostre como a teoria torna mais proveitosa a análise de nossos dados. É também útil porque enfatiza minha própria visão da construção da teoria como sendo feita com dados, e não superficialmente.

Infelizmente, no entanto, a superficialidade é uma posição preferida em grande parte da ciência social contemporânea, em especial na minha própria disciplina da sociologia. Uma razão para essa concentração no pensamento superficial é que, ao contrário de muitas ciências naturais, carecemos de um **modelo** acordado de nossa parte da realidade.

Como declarou o filósofo da ciência Thomas Kuhn (1970), muitas ciências sociais carecem de um conjunto acordado e único de conceitos derivados de um modelo comum da "realidade". Segundo Kuhn, isso torna a pesquisa social "pré-paradigmática" ou, pelo menos, transforma-a em um estado de paradigmas con-

correntes. Infelizmente, isso gerou toda uma série de cursos de ciência social que colocam as diferentes abordagens da ciência social em termos de questões ou/ou.

Esses cursos são muito apreciados por alguns estudantes. Eles aprendem sobre as oposições paradigmáticas na questão, escolhem A em vez de B e relatam de volta, como papagaios, todas as vantagens de A e as desvantagens de B. Não surpreende que esses cursos produzam muito poucas evidências de que esses estudantes tenham algum dia pensado sobre alguma coisa: até mesmo sua escolha de A talvez seja baseada nas preferências implícitas ou explícitas do seu professor. Isto explica em parte por que tantos cursos de sociologia, na verdade, criam uma incapacidade aprendida de sair em campo e realizar pesquisa.

Aprender sobre os "campos armados" rivais não lhe permite de modo algum confrontar dados de pesquisa. No campo, o material é muito mais confuso do que os diferentes campos poderiam sugerir. Talvez haja algo a ser aprendido de ambos os lados – ou, mais construtivamente, talvez comecemos a fazer perguntas interessantes quando rejeitamos as polaridades que um curso desse tipo anuncia?

Então, quando desejo uma pesquisa teoricamente fértil é porque acredito que a teoria só se torna válida quando é usada para explicar algo. Howard Becker (1998, p. 1) relata que o grande fundador da Escola de Chicago, Everett Hughes, reagiu com irritação quando os estudantes perguntaram o que ele pensava sobre a teoria. "Teoria de quê?", replicou ele. Para Hughes, assim como para mim, a teoria sem alguma observação sobre a qual trabalhar é como um trator sem um campo.

A teoria, portanto, não deve ser nem um símbolo de *status* nem um extra opcional em um estudo de pesquisa. Sem a teoria, a pesquisa é impossivelmente restrita. Sem a pesquisa, a teoria é mera contemplação superficial.

12.5 DIRIGINDO-SE A PÚBLICOS MAIS AMPLOS

Reivindicar mais teoria na pesquisa talvez pareça rechaçar nossos públicos não-acadêmicos: os formuladores de políticas, os profissionais, o público em geral e outros (ver Seção 11.2). No entanto, por uma via um tanto indireta, nosso debate interno entre a teoria e os dados conduz a fontes de dados e achados de grande interesse para os públicos mais amplos. Para simplificar, discuto aqui o público formulador de políticas.

Há duas ortodoxias potencialmente perigosas compartilhadas por muitos cientistas sociais e pelos formuladores de políticas que encomendam pesquisa social. A primeira ortodoxia é que as pessoas são fantoches das estruturas sociais. Segundo esse modelo, o que as pessoas fazem é definido pela "sociedade". Na prática, isto se reduz a explicar o comportamento das pessoas como o resultado de algumas variáveis "superficiais" (como classe social, gênero ou etnia).

Vamos chamar isto de ortodoxia explanatória. De acordo com ela, os cientistas sociais fazem pesquisa para proporcionar explicações de determinados problemas – por exemplo, porque os indivíduos fazem sexo sem proteção. Inevitavelmente, pesquisas assim vão encontrar explicações baseadas em uma ou mais variáveis "superficiais".

A segunda ortodoxia é que as pessoas são "estúpidas". É suposto que o conhecimento dos respondentes da entrevista é imperfeito; na verdade, eles podem até mentir para nós. Do mesmo modo, é suposto que os profissionais (como médicos ou conselheiros) sempre partem de padrões normativos de boa prática. Esta é a *ortodoxia divina*. Ela transforma o cientista social no filósofo-rei (ou rainha) que pode sempre ver através das declarações das pessoas e saber mais do que elas.

O que está errado com estas duas ortodoxias? A ortodoxia explanatória está preocupada em apressar uma explicação que falha na formulação de questões sérias sobre o que está explicando. Há um paralelo aqui com o que devemos denominar agora um fenômeno "pós-moderno". Parece que os visitantes do Grand Canyon, no Arizona, estão livres do confuso negócio de exploração do próprio Canyon. Em vez disso, passam mais ou menos uma hora esclarecedora em uma "experiência" multimídia que lhes mostra todas as emoções de uma maneira pré-digerida. Então, prosseguem em seu caminho, com a certeza de que "fizeram" o Grand Canyon.

Este exemplo é parte de algo bem maior. Na cultura contemporânea, o ambiente em torno dos fenômenos tornou-se mais importante do que o próprio fenômeno. Por isso, as pessoas estão mais interessadas nas vidas dos astros do cinema do que nos próprios filmes. Do mesmo modo, em ocasiões esportivas, as entrevistas anteriores e posteriores ao jogo tornam-se tão excitantes (ou até mais excitantes) do que o próprio jogo. Usando uma expressão à qual logo retornaremos, nos dois casos, *o fenômeno escapa*.

Isto é exatamente o que a ortodoxia explanatória encoraja. Como nos apressamos em dar explicações de todos os tipos de fenômenos sociais, raras vezes passamos tempo suficiente tentando entender como um fenômeno funciona. Então, por exemplo, podemos simplesmente impor "definições operacionais" dos fenômenos, falhando por completo em examinar como essas atividades passam a ter significado no que as pessoas estão de fato fazendo nas situações do cotidiano (que ocorrem naturalmente).

Isto conduz de imediato à insensatez da ortodoxia divina. Seus métodos impedem ver o bom senso do que as pessoas estão fazendo ou entender suas habilidades nos contextos locais. Prefere entrevistas em que as pessoas são obrigadas a responder perguntas que nunca surgem na sua vida cotidiana. Como ela raramente olha para esta vida, condena as pessoas a errar sem entender que todos nós somos mais inteligentes do que podemos dizer em tantas palavras. Mesmo quando examina o que as pessoas estão realmente fazendo, a ortodoxia divina mede suas atividades por alguns padrões normativos idealizados, como "boa comunicação". Então, mais uma vez, como as pessoas comuns, os profissionais são condenados a errar.

Os dois tipos de pesquisa estão fundamentalmente interessados no ambiente que cerca o fenômeno em vez de no próximo fenômeno. Nos estudos quantitativos das estruturas sociais "objetivas" e nos estudos qualitativos de orientação "subjetiva" das pessoas, somos desviados do fenômeno para o que o segue e o precede (causas e consequências na abordagem "objetiva) ou para o modo como as pessoas reagem a ele (a abordagem "subjetiva").

Nas duas abordagens, o fenômeno com que estamos ostensivamente interessados desaparece. No "objetivismo", ele é definido como sem existência (por decreto, como diz Cicourel, 1964). Do mesmo modo, o que eu tenho chamado de "subjetivismo" está tão romanticamente ligado à pressa autêntica da experiência humana, que se limita a reproduzir histórias de um mundo subjetivo sem nos aproximar nem um pouco da organização local do fenômeno em questão.

Como estas reflexões teoricamente informadas ajudam os formuladores de políticas? Em primeiro lugar, abandonar a ortodoxia divina significa que somos capazes de oferecer sugestões mais originais do que apenas melhorar a comunicação do profissional para que ele se aproxime melhor de algum modelo idealizado. Este ponto é ilustrado no estudo de caso que se segue.

Esse estudo de uma clínica médica indica os ganhos de se evitar a ortodoxia divina. Mas e quanto à ortodoxia explana-

Estudo de caso

PATERNIDADE/MATERNIDADE RESPONSÁVEL

Minha pesquisa nas clínicas de cardiologia e de diabetes (Silverman, 1987) revelou que os pais, sobretudo as mães, buscam maneiras de exibir sua "paternidade/maternidade responsável". Como esta compunção cultural maciçamente recorrente para tratar a paternidade/maternidade como uma atividade moral pode ser incorporada às consultas médicas?

No estudo da unidade cardiológica pediátrica, teria sido tentador acompanhar outros pesquisadores (por exemplo, Byrne e Long, 1976) e sugerir que os problemas relatados pelos pais derivam de habilidades de comunicação inadequadas dos médicos. Entretanto, nossa análise sugeriu que as pressões do local e a tarefa imediata (diagnóstico e tratamento rápidos) significavam que a primeira clínica não tinha espaço para algumas preocupações dos pais e que, de todo modo, muitos pais precisavam de tempo para digerir o que lhes estava sendo dito. Se fosse permitido passar algum tempo (quando, por exemplo, os pais enfrentariam as perguntas de outros familiares ansiosos e consultariam os manuais populares do médico de família) e a família fosse convidada a voltar ao hospital, as coisas poderiam transcorrer de outra maneira.

Essa clínica foi, na verdade, estabelecida na unidade de cardiologia pediátrica, e as pressões eram mais alteradas informando-se previamente aos pais que seu filho(a) não seria examinado dessa vez. Um estudo de avaliação indicava que, aos olhos dos participantes, esta foi uma inovação bem-sucedida (Silverman, 1987, p. 86-103).

Em momento algum pretendemos ensinar aos médicos habilidades de comunicação. Então, o truísmo sociológico – mude as pressões do lugar e as pessoas vão se comportar de modo diferente – compensou de maneiras que não havíamos previsto. As pessoas reagiram ao novo local de maneiras inovadoras: os pais levavam seus filhos para ver a sala de brinquedos e para descobrir que a ala não era, afinal, um lugar tão ameaçador.

tória? Em particular, como vamos satisfazer nossos cientistas sociais, que dirá nossos públicos mais amplos, se não conseguirmos basear nossa pesquisa no estudo das *causas*? Como declaro a seguir, é tudo uma questão de *timing*.

12.6 COMEÇANDO COM AS PERGUNTAS DO TIPO "COMO" – DEPOIS AS DO TIPO "POR QUE"

O tipo de pesquisa etnográfica detalhada antes discutida, assim como meu estudo de **análise de conversação** (AC) do aconselhamento (Silverman, 1997), está passível de ser acusado de lidar "apenas" com a conversa. A implicação é que, pelo fato de ela supostamente se recusar a ir além da conversa, é incapaz de oferecer explicações adequadas de seus achados. Como os críticos continuamente reiteram, o que dizer sobre o *contexto* de seus dados?

É claro que eu já ofereci uma revisão crítica desta abordagem em meus comentários sobre a ortodoxia explanatória. Esses contextos não falam por si, mas devem ser cuidadosamente identificados nas práticas e nas orientações dos participantes.

Não obstante, *não* quero sugerir que seja sempre impróprio ir além da conversa-em-interação. Em vez disso, minha posição é que estamos diante não de escolhas ou/ou, mas de questões principalmente de *timing*.

Minha suposição é que é, em geral, necessário se recusar a permitir que nossos tópicos de pesquisa sejam definidos em termos de, digamos, as "causas" do aconselhamento "ruim" ou das "consequências" do "bom" aconselhamento. Esses tópicos refletem apenas as concepções dos "pro-

blemas sociais" reconhecidos pelos grupos profissionais ou comunitários. Com ironia, partindo de uma perspectiva analítica claramente definida, mostramos como podemos mais adiante lidar com esses tipos de problemas sociais com – acreditamos – uma considerável força e persuasão.

Minha argumentação sugere que o movimento inicial da pessoa deve ser dar uma atenção de perto ao modo como os participantes produzem localmente contextos para sua interação. Começando com a pergunta "como" é possível proveitosamente passar para as perguntas "por que" sobre as restrições institucionais e culturais. Essas restrições revelam as funções de práticas aparentemente irracionais e ajudam-nos a entender as possibilidades e os limites das tentativas de reforma social.

Usando a AC, Schegloff tem mostrado que grande parte depende do passo em que nos movimentamos:

> O estudo da conversa deve prosseguir sob seus próprios imperativos, com a esperança de que seus resultados proporcionem ferramentas mais eficazes para a análise de problemas estruturais distributivos, institucionais e sociais *mais adiante* do que seria o caso se a análise da conversa tivesse, desde o início, se tornado respondível por problemas extrínsecos a ela. (Schegloff, 1991, p. 64, ênfase minha)

Muito adequadamente, isto vai significar adiar o que denominei perguntas "por que" até termos perguntado as apropriadas perguntas "como". Mas como, por fim, vamos estabelecer o vínculo entre as duas?

Uma solução está sugerida no relato de Douglas Maynard (1991, p. 2003) de como os pediatras dão informações diagnósticas aos pais. Maynard identifica uma "sequência de perspectiva-exibição" em que os médicos pedem primeiro a visão dos pais e depois moldam suas declarações diagnósticas segundo o que suscitaram dos pais.

Até agora, isto lida com as questões "como". Entretanto, Maynard passa então para a questão "por que", relacionando a "sequência perspectiva-exibição" às funções de evitar o conflito explícito sobre diagnósticos desfavoráveis. Dessa maneira, o dispositivo serve para preservar a solidariedade social.

Desse modo, o foco próximo de Maynard em *como* as partes produzem localmente padrões de comunicação termina considerando as "funções" das formas assim descobertas. A lição é clara. Não podemos fazer tudo ao mesmo tempo sem enlamear a água. Por razões políticas, assim como pelos interesses da ciência social convencional, é possível formular o que tenho chamado perguntas "por que". Não há razão para não fazê-lo, contanto que tenhamos primeiro descrito de perto como os fenômenos em questão são localmente produzidos. Caso contrário, ficamos limitados a uma explicação de algo que apenas definimos por decreto.

Isto significa que não há nada de errado com a busca de explicações, contanto que esta busca esteja fundamentada em um entendimento próximo de como os fenômenos que estão sendo explicados são "reunidos" em um nível interacional. Segue-se que, sempre que possível, devemos procurar obter dados que "ocorrem naturalmente" para obter o conhecimento adequado para intervenções políticas profundas.

12.7 ESTUDANDO OS FENÔMENOS COM HIFENS

Quando tentamos esclarecer a "caixa preta" dos fenômenos sociais, sempre começamos a ver as múltiplas maneiras como fenômenos aparentemente uniformes estão construídos no âmbito local. Isto enfatiza que um botânico que classifica uma planta está envolvido em uma atividade menos problemática do que um antropólogo clas-

sificando uma tribo (ver minhas discussões da pesquisa de Moerman no Lue na seção 1.2.3).

Deixe-me apresentar alguns exemplos de pesquisa que nos desiludem das nossas suposições baseadas no bom senso sobre as realidades estáveis de determinadas coletividades. Como vimos na seção 6.4.2, o estudo de Gilbert e Mulkay (1983) dos relatos dos cientistas de seu trabalho mostrou que havia questões de pesquisa melhores do que "O que é ciência?". Em vez disso, é mais útil fazer perguntas do tipo "Como um determinado discurso científico é invocado? Quando ele é invocado? Como ele se situa em relação a outros discursos?". Dessa maneira, Gilbert e Mulkay nos levam a ver que a "ciência", como outras instituições, é um **fenômeno com hífen**, que assume diferentes significados em diferentes contextos.

Assim, os cientistas, tratados como uma coletividade que tem objetivos e práticas estáveis, também escaparam na obra de Gilbert e Mulkay. Como comentei na Seção 12.1, os "pacientes", concebidos como fenômenos estáveis, escaparam no estudo de Webb e Stimson.

Um segundo exemplo de fenômenos com hífen, baseado no relato de Steve Woolgar da "inteligência artificial", é apresentado no próximo estudo de caso.

Estes tipos de estudos apontam para a maneira como as concepções idealizadas

Estudo de caso

ONDE ESTÁ A CIÊNCIA "REAL"?

Woolgar (1985) observa como os próprios participantes podem ser relutantes em tratar suas atividades como exemplos de fenômenos particulares idealizados. Como Gilbert e Mulkay, Woolgar ficou interessado na sociologia da ciência. Mas ele relata que, quando tentou ter acesso aos laboratórios para estudar os cientistas em atividade, cada equipe do laboratório uniformemente respondeu que, se ele estava interessado na ciência, este, na verdade, não era o melhor lugar para investigá-la. Por qualquer razão que seja, o que acontecia no laboratório não se ajustava ao que o trabalho científico realmente devia ser. Por outro lado, o trabalho que estava sendo feito em algum outro lugar era, na verdade, muito mais científico.

De modo curioso, Woolgar nos diz que ele ainda tem de encontrar um laboratório onde as pessoas estejam preparadas para aceitar que o que quer que elas façam é ciência "real". Ele estava o tempo todo sendo encaminhado a algum outro local como o lar da ciência "sólida".

Como aconteceu com a "ciência", Woolgar descobriu que a "inteligência artificial", concebida como um fenômeno inquestionavelmente "real", era também percebido como estando "em outro lugar". Como parecia indicar cada novo teste do que podia constituir a inteligência artificial "real", os campos citados para encontrá-la eram inadequados. O famoso teste de Turing, baseado em perguntar aos sujeitos se eles podiam dizer se a comunicação que estavam ouvindo vinha de uma pessoa ou de uma máquina, é, hoje em dia, bastante rejeitado.

Mesmo que um ouvinte não consiga dizer a diferença entre o raciocínio humano e a inteligência artificial, uma máquina só pode "simular inteligência", pois ela não é "inteligente". Até as máquinas que desligam as televisões durante os comerciais não serão reconhecidas como um exemplo de inteligência artificial porque esta é uma resposta a mudanças no sinal de transmissão, e não no conteúdo do programa. Por isso, segundo Woolgar, a busca pela inteligência artificial "genuína" tem gerado um programa de pesquisa aparentemente sem fim, em que o fenômeno sempre escapa.

dos fenômenos tornam-se uma espécie de engodo baseado na pesquisa de campo sistemática, dissolvendo-se em conjuntos de práticas incorporadas em determinados meios. Em parte alguma isso está mais claro do que no campo dos estudos da "família" (ver Seção 3.4). Como comentam Gubrium e Holstein (1987), os pesquisadores têm se preocupado sem necessidade em conseguir relatos "autênticos" da vida familiar devido à privacidade do lar. Em vez disso, os discursos da vida familiar são aplicados de várias maneiras em uma série de contextos, muitos dos quais, como os tribunais, as clínicas e os programas de entrevista no rádio, são públicos e prontamente disponíveis para a investigação de pesquisa.

Se "a família" está presente sempre que é invocada, então a preocupação de alguns pesquisadores qualitativos sobre a observação da vida familiar "real" parece deslocada. Sua suposição de que a família tem uma realidade unitária parece mais uma maneira sensata de abordar o fenômeno com pouca base analítica.

De modo evidente, encontrar famílias não é nenhum problema. Na nossa vida cotidiana, podemos sempre localizar e entender famílias "reais" usando o método documentário de interpretação (Garfinkel, 1967) para buscar abaixo das aparências e localizar a "verdadeira" realidade. Nesse aspecto, pense como os assistentes sociais ou os advogados nos tribunais juvenis ou de divórcio "descobrem" as características essenciais de uma determinada família.

No entanto, para os cientistas sociais, *como* invocamos a família, *quando* invocamos a família e *onde* invocamos a família tornam-se preocupações analíticas fundamentais. Como não podemos assumir, como os leigos, que as famílias estão "disponíveis" para análise em algum tipo de maneira não-explicada, a "família", concebida como um fenômeno que dispensa explicações, sempre escapa.

Observe que isto se ajusta totalmente a meu argumento anterior sobre o fenômeno em extinção na ciência social "objetivista" e "subjetivista". O fenômeno que *sempre* escapa é a realidade "essencial" buscada nesse trabalho. O fenômeno que pode *reaparecer* é a atividade prática dos participantes no estabelecimento de um fenômeno-no-contexto – o *fenômeno com hífen*.

12.8 TRATANDO A PESQUISA QUALITATIVA DIFERENTE DO JORNALISMO

Meu lembrete final será breve. Está pressuposto em tudo o que escrevi um apelo para tratar a pesquisa qualitativa diferente do jornalismo. *Não* porque eu não respeite as habilidades (e os pecados) dos jornalistas, mas porque, ao contrário da maneira como é escrita grande parte da pesquisa qualitativa, acredito que, se a pesquisa qualitativa tem algo a oferecer, é porque possuímos habilidades diferentes (e não melhores) daquelas dos jornalistas.

As habilidades dos jornalistas estão relacionadas com a natureza efêmera de seus produtos. Eles buscam histórias que "valem a pena ser noticiadas". Seus interesses (e aqueles de seus leitores) são o que pode ser tratado como "novo". Entretanto, muitas coisas podem ser "novas" sem "valer a pena ser noticiadas" (por exemplo, eu não esperaria que minha aquisição de um novo pulôver fosse relatada em um jornal!).

Devido a isto, os jornalistas buscam o "novo" no que pode ser visto como previamente "oculto" ou "escondido". Nesse aspecto, determinados motivos jornalísticos poderosos são contrastes irônicos (digamos entre as declarações do público e as vidas privadas das celebridades) ou relatos "aprofundados" das experiências e dos sentimentos das pessoas comuns que se articulam em situações extraordinárias (caindo de um abismo, ganhando na loteria).

É claro que este é um relato muito grosseiro do jornalismo, que não faz justiça à série de produtos da mídia ou à audiência buscada. Não obstante, até mesmo nesse nível, acredito que as semelhanças com grande parte da pesquisa qualitativa falam por si. Por exemplo, os contrastes irônicos e os relatos "aprofundados" são a base de muitos de nossos achados de pesquisa.

Em contraste, sugiro que os pesquisadores qualitativos façam uso de habilidades bem diferentes. Estas habilidades devem nos permitir,

- evitar a suposição de que a pesquisa só vale a pena ser noticiada se revelar o que está oculto e secreto
- reconhecer que o que, em geral, é do maior interesse é o que é *imperceptível* para os participantes
- evitar comparações irônicas entre o que as pessoas dizem e o que (acham que) sabemos sobre o que elas fazem
- reconhecer que a "experiência" não é mais ou menos "autêntica", mas narrada de maneiras que estão abertas a uma vigorosa investigação.

Faça o Exercício 12.1 nesse momento

12.9 OBSERVAÇÕES FINAIS

Apesar da forma *negativa* de alguns de meus comentários, pretendi durante todo este capítulo comunicar uma percepção das boas coisas que a pesquisa faz. Tentei mostrar isso nos exemplos de estudos de caso bem-sucedidos e, acima de tudo, em meu apelo implícito para o pensamento lateral.

Talvez, como sugere Douglas, tenhamos algo a aprender com os lele. Parte do que poderíamos aprender é viver com a incerteza. De modo curioso, os críticos de teóricos aparentemente discrepantes, como Garfinkel e Saussure e seus herdeiros, têm um argumento em comum. Se tudo deriva de formas de representação, como encontrar algum campo seguro do qual falar? Não somos inevitavelmente levados a um regresso infinito onde as verdades fundamentais estão indisponíveis (ver Bury, 1986)?

Três respostas se insinuam. Primeiro, não é surpreendente que essas possibilidades devam ser consideradas ameaçadoras quando as ciências naturais, sobretudo a física quântica, parecem conviver com elas o tempo todo e se adaptam a elas, ainda que engenhosamente? Segundo, em vez de levantar nossas mãos horrorizados diante da limitação de contexto dos relatos, por que não nos maravilharmos diante das soluções elegantes que os membros da sociedade usam para remediar isso? Para os atores práticos, o regresso não constitui nenhum problema. Por fim, como os membros, por que não usamos soluções práticas para os problemas práticos? Por exemplo, como declarei no Capítulo 8, até a análise qualitativa sofisticada encontra soluções práticas para o problema da validade (contando onde faz sentido contar, usando o método comparativo constante, e assim por diante).

A pior coisa que a pesquisa qualitativa contemporânea sugere é que nesta era pós-moderna tudo acontece. O truque é produzir trabalho inteligente e disciplinado na beira do abismo.

PONTOS PRINCIPAIS

Este capítulo reúne os argumentos apresentados no restante do livro. Esses argumentos são apresentados não como verdades auto-evidentes, mas como uma voz em um debate que acredito importar tanto para os cientistas sociais quanto para nossos públicos. Para isso, apresentei oito lembretes:

1. Tire partido dos dados que ocorrem naturalmente
2. Evite tratar o ponto de vista do autor como uma explicação
3. Estude os inter-relacionamentos entre os elementos
4. Aborde a pesquisa teoricamente fértil
5. Dirija-se a públicos mais amplos
6. Comece com as perguntas "como" – depois pergunte "por que"
7. Estude os fenômenos "com hífen"
8. Trate a pesquisa qualitativa como diferente do jornalismo

LEITURAS RECOMENDADAS

Os relatos atuais da pesquisa qualitativa que se ajustam aos lembretes apresentados neste capítulo podem ser encontrados em *Qualitative research: theory, method and practice* (2004), de David Silverman, e *Qualitative research practice* (2004), de Clive Seale e colaboradores. Estes livros podem ser contrastados com a série mais ampla de posições no *Handbook of qualitative research* (2000), de Norman Denzin e Yvonna Lincoln.

Bons tratamentos da pesquisa qualitativa de inspiração teórica, porém rigorosa, são *Researching culture: qualitative method and cultural studies* (1995), de Pertti Alasuutari; *Qualitative researching* (1996), de Jennifer Mason; *Making sense of qualitative data* (1996), de Amanda Coffey e Paul Atkinson; e *Basics of qualitative research* (1990), de Anselm Strauss e Juliet Corbin.

As várias tradições teóricas que a pesquisa qualitativa abrange estão habilmente discutidas em *The new language of qualitative method* (1997), de Jaber Gubrium e James Holstein. O artigo "Of methods and manners for aspiring sociologists: 37 moral imperatives" (1997), de Gary Marx, é um guia curto, vigoroso e extremamente útil para o pesquisador iniciante.

Exercício 12.1

Escolha qualquer relatório de pesquisa qualitativa com o qual esteja familiarizado. Agora proceda da seguinte maneira:

1. Aplique-lhe os oito "lembretes" discutidos neste capítulo.
2. Considere como eles se situam em relação um ao outro.
3. À luz da sua leitura, avalie como a pesquisa poderia ser melhorada para satisfazer qualquer um destes lembretes.
4. Avalie se, à luz da sua análise, qualquer destes lembretes precisa ser modificado ou rejeitado.

Apêndice: símbolos de transcrição simplificados

[	C2: uma porção [de tempo Mo: [sim	Os colchetes da esquerda indicam o ponto em que a fala atual de um falante é justaposta pela fala do outro.
=	W: disso eu tenho certeza = C: =Sim. Você confirmaria isso?	O sinal de igual, um no final de uma linha e outro no início, indica que não houve pausa entre as duas linhas.
(0,4)	Sim (0,2) sim	Os números entre parênteses indicam o tempo passado em silêncio em décimos de segundo.
(.)	Para conseguir (.) tratamento	Um ponto entre parênteses indica uma pausa minúscula, provavelmente de menos de um décimo de segundo.
______	O que há?	O sublinhado indica alguma forma de ênfase, na altura e/ou na amplitude.
::	O:kay?	Os dois pontos indicam prolongamento do som imediatamente anterior. A extensão da série de dois pontos indica a duração do prolongamento.
PALAVRA início	Eu não tenho NADA COM QUE ME PREOCUPAR	As letras maiúsculas, exceto no das linhas, indicam sons especialmente altos em relação à conversa ambiente.
.hhhh	Acho que (0,2) .hhh	Uma série de "hs" precedidos por um ponto indica uma inspiração; sem o ponto, uma expiração. A duração da série de "hs" indica a duração da inspiração ou da expiração.

( )	Riscos futuros e ( ) e a vida ( )	Parênteses vazios indicam a incapacidade do transcritor de ouvir o que foi dito.
(palavra)	Você veria (que há) algo positivo	Palavras entre parênteses são audições possíveis.
(( ))	Confirma que ((continua))	Os parênteses duplos contêm descrições do autor, e não transcrições.

Glossário

Amostra, amostragem: Amostragem é um procedimento estatístico para encontrar casos a estudar. Tem duas funções: permite estimar a representatividade dos casos em estudo e, assim, o grau de confiança em quaisquer inferências extraída deles.

Análise da conversação (AC): Baseia-se em uma tentativa de descrever os métodos das pessoas para produzir interação na conversa de forma ordenada. Deriva do trabalho de Harvey Sacks (1992).

Análise de conteúdo: Envolve estabelecer categorias e os vínculos sistemáticos entre elas, e depois contar quantas vezes essas categorias são usadas em um determinado item do texto.

Análise de caso desviante: Na pesquisa qualitativa, envolve testar hipóteses por casos "negativos" ou "discrepantes" até todos os dados poderem ser incorporados em sua explicação (ver *indução analítica*).

Análise diacrônica: É um método linguístico interessado nas mudanças históricas da linguagem (ver *etimologia*). É oposta à *análise sincrônica*.

Análise êmica: É um termo usado principalmente pelos antropólogos para descrever a cultura baseada nos próprios conceitos e nas próprias descrições dos sujeitos (ver *análise ética*).

Análise ética: É um termo usado principalmente pelos antropólogos para descrever conceitos e descrições baseados nos próprios conceitos do pesquisador (em oposição aos dos sujeitos da pesquisa).

Análise sincrônica: É a-histórica; está interessada no funcionamento presente de qualquer linguagem. Trata a linguagem como um sistema completo cujo significado não deriva da história, mas da relação de cada uma de suas partes com as outras.

Anedotismo: É encontrado onde os relatórios de pesquisa parecem contar histórias divertidas ou anedotas, mas falham em apresentar uma estrutura analítica ou metodológica com a qual se convenceria o leitor de sua credibilidade científica.

Antropologia cognitiva: Busca entender as estruturas que organizam a maneira como as pessoas percebem o mundo. Isto conduz à produção de etnografias (ou descrições conceitualmente derivadas) de culturas inteiras, concentradas na maneira como as pessoas se comunicam.

Antropologia estrutural: Enquanto a antropologia cognitiva está, em geral, satisfeita com estudos de caso isolados de pessoas específicas, a antropologia estrutural só está interessada em casos isolados na medida em que se relacionem a formas sociais gerais. Os antropólogos estruturais baseiam-se na teoria social e linguística francesa do início do século XX, em especial Ferdinand de Saussure e Emile Durkheim. Eles encaram o comportamento como a expressão de uma "sociedade" que funciona como uma "mão oculta" pressionando e formando a ação humana (ver Levi-Strauss, 1967).

Conceitos: São ideias claramente definidos derivadas de um modelo específico.

Confiabilidade: Refere-se ao "grau de consistência com que os exemplos são designados à mesma categoria por diferentes observadores ou pelo mesmo observador em ocasiões diferentes" (Hammersley, 1992, p. 67) (ver *validade*).

Construcionismo: É um modelo que encoraja os pesquisadores a se concentrarem no modo como os fenômenos vêm a ser o que são por meio do estudo atento da interação em diferentes contextos. Opõe-se ao *naturalismo* e ao *emocionalismo*.

Dados que ocorrem naturalmente: Derivam de situações que existem independentemente da intervenção do pesquisador (por exemplo, as conversas do cotidiano, mas não as entrevistas).

Dados provocados pelo pesquisador: São dados que são ativamente criados; por isso, não existiriam à parte da intervenção do pesquisador (por exemplo, entrevistas, grupos focais).

Dados textuais: Consistem de palavras e/ou imagens registradas sem a intervenção de um pesquisador (por exemplo, por meio de uma entrevista).

Definições operacionais: São definições de trabalho que permitem aos pesquisadores quantitativos medir algumas variáveis.

Descrição densa: Um termo da antropologia e da *etnografia* usado para descrever relatórios de pesquisa que analisam os muitos níveis de significado em qualquer situação (ver Geertz, 1973).

Descritores de baixa inferência: Buscam registrar as observações "em termos os mais concretos possíveis, incluindo relatos fiéis do que as pessoas dizem, por exemplo, em vez de reconstruções dos pesquisadores do sentido geral do que uma pessoa diz, pois isso permite que as perspectivas pessoais dos pesquisadores influenciem o relato" (Seale, 1999, p. 148) (ver *confiabilidade*).

Dispositivo de categorização do membro (DCM): É uma reunião de categorias (por exemplo, bebê, mamãe, pai = família; homem, masculino, feminino = gênero) e de algumas regras sobre como aplicar estas categorias (outras definições dos conceitos de DCM são encontrados na Seção 5.5).

Emocionalismo: É um modelo de pesquisa social cujo principal objetivo é gerar *insights* profundamente autênticos nas experiências das pessoas. Os emocionalistas baseiam-se nas perspectivas *românticas* e preferem as entrevistas abertas (ver Gubrium e Holstein, 1997).

Escola de Chicago: É uma forma de etnografia sociológica que, em geral, se supõe ter se originado na década de 1920, quando os alunos da University of Chicago foram instruídos a deixar de lado seus livros, ir para as ruas de sua cidade e usar seus olhos e ouvidos. Isso levou a uma série de estudos da organização social da cidade e da vida cotidiana de vários grupos profissionais.

Estudo de laboratório: Um método usado às vezes na pesquisa quantitativa em que os sujeitos são colocados em um ambiente artificial e suas reações a vários estímulos são mensuradas.

Estrutura: Goffman (1974) aplica este termo com referência ao modo como as pessoas tratam o que é de fato relevante e irrelevante. Esse tratamento define a estrutura através da qual um local é constituído.

Etimologia: É o estudo de mudanças históricas nos significados das palavras.

Etnografia: Reúne duas palavras diferentes: "etno" significa "povo" ou "pessoas", enquanto "grafia" deriva de "escrita". A etnografia refere-se, então, à escrita altamente descritiva sobre grupos específicos de pessoas.

Etnometodologia: É o estudo dos métodos do povo – ou dos membros. Procura descrever os métodos que as pessoas usam na vida social. A etnometodologia não é uma metodologia, mas um *modelo*.

Fenômeno com hífen: É um conceito que se refere à maneira como fenômenos sociais aparentemente estáveis (uma "tribo" ou uma "família") assumem diferentes significados em diferentes contextos. Assim, "uma família como é vista pelo filho mais velho" assume um significado diferente de "uma família como é vista pelo filho mais moço" (ver *construcionismo*).

Grupos focais: São discussões de grupo em geral baseadas em estímulos visuais ou verbais provocados por um pesquisador.

Hipóteses: São proposições testáveis.

Indução analítica (IA): É o equivalente à testagem estatística de associações quantitativas para ver se elas são maiores do que se podia esperar aleatoriamente (erro aleatório). Usando a IA, o pesquisador examina um caso e, quando for apropriado, redefine o fenômeno e reformula uma hipótese até que um relacionamento universal seja mostrado (Fielding, 1988, p. 7-8).

Membro: É um termo usado por Garfinkel (1967) para se referir aos participantes da sociedade ou de grupos sociais particulares. É um termo abreviado para "membro da coletividade" (ver *etnometodologia*).

Metodologia: Refere-se às escolhas que fazemos sobre *modelos* apropriados, casos a estudar, métodos de coleta de dados, formas de análise de dados, etc., no planejamento e na execução de um estudo de pesquisa.

Métodos: São técnicas de pesquisa específicas, as quais incluem técnicas quantitativas (por exemplo, correlações estatísticas), além de técnicas como observação, entrevista e gravação em áudio.

Modelos: Proporcionam uma estrutura geral para o modo como percebemos a realidade. Eles nos dizem como é a realidade e os elementos básicos que ela contém ("ontologia"),e o que é a natureza e o *status quo* do conhecimento ("epistemologia").

Narrativa: É a organização de histórias (início, meio e fim; enredos e personagens) que as torna significativas ou coerentes de uma forma apropriada para um determinado contexto.

Naturalismo: É um modelo de pesquisa que procura minimizar os pressupostos para atestar os mundos dos sujeitos em seus próprios termos.

Observação participante: É um método que define que, para entender o mundo "imediato", é necessário participar dele, e não apenas observá-lo a distância. Esse método foi defendido pelos primeiros antropólogos, mas é compartilhado por alguns etnógrafos (por exemplo, a *Escola de Chicago*).

Porteiro: Alguém que é capaz de garantir ou negar o acesso ao campo.

Positivismo: É um modelo do processo de pesquisa que trata os "fatos sociais" como existindo independentemente das atividades dos participantes e dos pesquisadores. Para os positivistas, o objetivo é gerar dados que sejam válidos e confiáveis, independentemente do local da pesquisa.

Pós-modernismo: É uma abordagem contemporânea que questiona ou busca desconstruir tanto os conceitos aceitos (por exemplo, o "sujeito" e o "campo") quanto o método científico (ver *racionalismo crítico*). O pós-modernismo é, ao mesmo tempo, um modelo analítico e uma maneira de descrever a sociedade contemporânea como um mosaico de elementos inseguros e mutáveis.

Racionalismo crítico: É um conceito derivado do trabalho do filósofo da ciência Karl Popper. Requer que procuremos falsificar as supostas relações entre os fenômenos. Então, só se não conseguirmos mascarar a existência de um certo relacionamento, estamos em posição de falar sobre o conhecimento "objetivo". Mesmo assim, nosso conhecimento é sempre provisório, sujeito a um estudo subsequente que pode igualar a evidência desconfirmadora.

Reescrita da história: É um termo usado por Garfinkel (1967) para se referir à maneira como um relato encontra retrospectivamente alguma razão para qualquer dado resultado.

Relativismo: É uma posição de valor em que resistimos a assumir uma posição porque acreditamos que, como tudo é relativo a seu contexto em particular, não deve ser criticado.

Repertórios interpretativos: São "conjuntos de termos sistematicamente relacionados que são, com frequência, usados com coerência estilística e gramatical e, com frequência, organizados em torno de uma ou mais metáforas fundamentais" (Potter, 1996b, p. 131) (ver *análise do discurso*).

Romantismo: É uma abordagem tomada do pensamento do século XIX, em que a autenticidade é ligada às experiências pessoais (ver *emocionalismo*).

Roteiros: São dispositivos dos membros usados para invocar o caráter rotineiro dos eventos descritos para sugerir que eles são características de algum padrão geral (aprovado ou desaprovado) (ver *análise do discurso*).

Semiótica: É o estudo dos sinais (da fala à moda, ao código Morse).

Sensibilidade contextual: Envolve o reconhecimento de que instituições sociais aparentemente uniformes (por exemplo, "tribos", "famílias", "crime") assumem diferentes significados em diferentes contextos.

Teorias: Dispõem conjuntos de conceitos para definir e explicar algum fenômeno.

Teoria formal: A teoria formal relaciona os achados de um local com muitas situações ou locais (ver Glaser e Strauss, 1967).

Teoria fundamentada: Envolve três estágios: uma tentativa inicial de desenvolver categorias que esclareçam os dados; uma tentativa de "saturar" essas categorias com muitos casos apropriados para demonstrar sua relevância; um esforço para desenvolver essas categorias em es-

truturas analíticas mais gerais com relevância fora do local.

Teoria substantiva: É uma teoria sobre uma situação ou sobre um grupo específico. É usada como uma base para o desenvolvimento da *teoria fundamentada*.

Triangulação: Envolve comparar diferentes tipos de dados (por exemplo, quantitativos e qualitativos) e/ou diferentes métodos (por exemplo, observação e entrevistas) para ver se elas corroboram uma a outra.

Validação do respondente (ou **validação do membro**): Envolve dar retorno dos achados aos sujeitos que estão sendo estudados. Argumenta-se que, quando as pessoas verificam os achados do pesquisador, ele pode ter mais confiança em sua validade.

Validade: É "a extensão em que um relato representa acuradamente os fenômenos sociais a que se refere" (Hammersley, 1990, p. 57). Os pesquisadores respondem às preocupações de validade descrevendo "a garantia para suas inferências" (Fielding e Fielding, 1986, p. 12) (ver *confiabilidade*).

Variáveis: São fatores que na pesquisa são isolados um do outro para medir o relacionamento entre eles (o termo, em geral, só é usado na pesquisa quantitativa).

Visões relacionais da linguagem: Analisam o sistema de relações entre as palavras; não assumem uma correspondência simples entre as palavras individuais e seus significados (cf. Saussure).

Referências

Abrams, P.(1984) "Evaluating soft findings: some problems of measuring informal care", *Research Policy and Planning*, 2 (2): 1-8.

Adler, P.A. & Adler, P. (1994) "Observational techniques", in N. Denzin e Y. Lincoln (eds), *Handbook of Qualitative Research.* Thousand Oaks, CA: Sage, pp.377-92.

Agar, M. (1986) *Speaking of Ethnography*. London: Sage.

Alasuutari, P. (1990) *Desire and Craving: Studies in a Cultural Theory of Alcoholism*. Finland. University of Tampere.

Alasuutari, P. (1995) *Researching Culture*. London: Sage.

Ali,S. (2004) "Using Visual Materials", in C. Seale (ed.), *Researching Society and Culture*, 2nd edn. London: Sage, pp. 265-78.

Anderson, R., Hughes, J. & Sharrock, W.L. (1987) "Executive problem finding: some material and initial observations", *Social Psychology Quarterly*, 50 (2): 143-59.

Angosino, M. & Mays de Perez, K. (2000) "Rethinking observation: from method to context", in N. Denzin e Y. Lincoln (eds), *Handbook of Qualitative Research*, 2nd edn. Thousand Oaks, CA: Sage, pp. 673-702.

Antaki, C. & Rapley M. (1996) "'Quality of life" talk: the liberal paradox of psychological testing", *Discourse e Society*, 7 (3): 293-316.

Arber, S. (1993) "The research process", in N. Gilbert (ed.), *Researching Social Live.* London: Sage, pp. 32-50.

Ashmore, M. (1989) *The Reflexive Thesis: Wrighting Sociology of Scientific Knowledge*. Chicago: University of Chicago Press.

Atkinson, J.M. (1978) *Discovering Suicide*. London: Macmillan.

Atkinson, J.M. & Drew, P. (1979) *Order in Court*. London: Macmillan.

Atkinson, J.M. & Heritage, J.C. (eds) (1984) *Structures of Social Action*. Cambridge: Cambridge University Press.

Atkinson, P. (1990) *The Ethnographic Imagination*. London: Routledge.

Atkinson, P. (1992) "The ethnography of a medical setting: reading, writing and rhetoric", *Qualitative Health Research*, 2 (4): 451-74.

Atkinson, P. & Coffey, A. (2002) "Revisiting the relationship between participant observation and interviewing", in J. Gubrium e J. Holstein (eds), *Handbook of Interview Research*. Thousand Oaks, CA: Sage, pp. 801-14.

Atkinson, P. & Hammersley, M. (1994) "Ethnography and participant observation", in N. Denzin e Y. Lincoln (eds), *Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks, CA: Sage. pp. 248-61.

Atkinson, P. & Silverman, D. (1997) "Kundera's *Immortality*: the interview society and the invention of self", *Qualitative Inquiry*, 3 (3): 324-45.

Austin, J.L. (1962) *How To Do Things with Words*. Oxford: Clarendon.

Back, L. (2004) "Politics, research and understanding", in C. Seale, G. Gobo, J. Gubrium e D. Silverman (eds), *Qualitative Research Practice*. London: Sage, pp. 261-75.

Baddeley, A. (1979) "The Limitations of Human Memory: Implications for the Design of Retrospective Surveys", in L. Moss e H. Goldstein (eds), *The Recall Method in Social Surveys*. London: University of London Institute of Education.

Baker, C.D. (1982). "Adolescent-adult talk as a practical interpretive problem", in G. Payne e E. Cuff (eds), *Doing Teaching: the Practical Management of Classrooms*. London: Batsford, pp. 104-25.

Baker, C.D. (1984) "The search for adultness: membership work in adolescent-adult talk", *Human Studies*, 7: 301-23.

Bales, R.F. (1950) *Interaction Process Analysis*. Cambridge, MA: Addison-Wesley.

Barthes, R, (1967) *Elements of Semiology*. London: Cape.

Barthes, R. (1973) *Mythologies*. London: Cape.

Barthes, R. (1977) *Image, Music, Text*. London: Fontana.

Barthes, R. (1981) *Camera Lucida: Reflections on Photography*. New York: Hill and Wang.

Baruch, G. (1981) "Moral tales: parents' stories of encounters with the health profession", *Social Health and Illness*, 3 (3): 275-96.

Baruch, G. (1982) "Moral tales: interviewing parents of congenitally ill children". Tese de Ph.D. inédita, Goldsmiths'College, University of London.

Basso, C. (1972) ""To give up on words": silence in western Apache culture", in P.-P. Giglioli (ed.), *Language and Social Context*. Harmondsworth: Penguin.

Bateson, G. & Mead, M. (1942) *Balinese Character: a Photographic Study*. New York: New York Academy of Sciences.

Bauer, M. (2000) "Classical content analysis: a review", in M. Bauer (ed.), *Qualitative Researching with Text, image and Sound*. London: Sage.

Becker, H.S. (2953) "Becoming a marihuana user", *American Journal of Sociology*, 59: 235-42.

Becker, H.S. (1967) "Whose side are we on?", *Social Problems*, 14: 239-48.

Becker, H. (1981) *Exploring society Photographically*. Chicago: University of Chicago Press.

Becker, H. (1986) *Writing for Social Scientists*. Chicago: University of Chicago Press.

Becker, H.S. (1998) *Tricks of the Trade: How to Think About your Research While Doing It*. Chicago: University of Chicago Press.

Becker, H.S. & Geer, B. (1960) "Participant observation: the analysis of qualitative field data", in R. Adams e J. Preiss (eds), *Human Organization Research: Field Relations and Techniques*. Homewood, IL: Dorsey.

Berelson, B. (1952) *Content Analysis in Communicative Research*. New York: Free.

Bhatt, C. (2004) "Doing a Dissertation", in C. Seale (ed.), *Researching Society and Culture*, 2nd edn. London: Sage, pp. 409-30.

Billig, M. (1992) *Talking of the Royal Family*. London: Rougledge.

Billig, M. (1995) *Banal Nationalism*. London: Sage.

Birdwhistell, R. (1970) *Kinesics and Context*. London: Allen Lane.

Blau, P. & Schoenherr, R. (1971) *The Structure of Organizations*. New York: Basic.

Blaxter, M. (1983) "The causes of disease: women talking", *Social Science e Medicine*, 17: 59-69.

Bloor, M. (1978) "On the analysis of observational data: a discussion of the worth and uses of inductive techniques and respondent validation", *Sociology*, 12(3): 545-57.

Bloor, M. (1983) "Notes on member validation", in R. Emerson (ed.), *Contemporary Field Research: a Collection of Readings*. Boston: Little Brown.

Bloor, M. (2004) "Addressing social problems through qualitative research", in D. Silverman (ed.), *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*, 2nd edn. London: Sage. pp. 305-24.

Bloor, M., Frankland, J. & Thomas, M. (2000) *Focus Groups in Social Research*. London: Sage.

Blumer, H. (1956) "Sociological analysis and the 'variable'", *American Sociological Review*, 21: 633-60.

Boden, D. (1994) *The Business of Talk*. Cambridge: Polity.

Brannen, J. (2004) "Working qualitatively and quantitatively", in C. Seale, G. Gobo, J. Gubrium e D. Silverman (eds), *Qualitative Research Practice*. London: Sage, pp. 312-26.

Brannen, J. & Moss, P. (1991) *Managing Mothers: Dual Earner Households after Maternity Leave*. London: Unwin Hyman.

Brannen, J., Nilsen, A., Lewis, W. & Smithson, J. (eds) (2002) *Young Europeans, Work and Family Life: Futures in Transition*. London: Routledge.

Brekhus, W., Galliher, J. & Gubrium, J. (2005) "The need for thin description", *Qualitative Inquiry*, 11 (6): 1-19.

Brenner, M. (ed.) (1981) *Social Method and Social Life*. London: Academic

Brewer, J. (2000) *Ethnography*. Buckingham: Open University Press.

Bryman, A. (1988). *Quantity and Quality in Social Research*. London: Unwin Hyman.

Bulmer, M. (1982) *The Uses of Social Research*. London: Allen and Unwin.

Burgess, R. (ed.) (1980) *Field Research: a Sourcebook and Field Manual*. London: Allen and Unwin.

Burton, L. (1975) *The Family Life of Sick Children*. London: Routledge.

Bury, M. (1986) "Social constructionism and the development of medical sociology", *Sociology of Health and Illness*, 8: 137-69.

Byrne, B. (2004) "Qualitative interviewing", in C. Seale (ed.), *Researching Society and Culture*, 2nd edn. London: Sage, pp. 179-92.

Byrne, P. & Long, B. (1976) *Doctors Talking to Patients*. London: Her Majesty's Stationery Office.

Cain, M. (1986) "Realism, feminism, methodology and law, *International Journal of the Sociology of Law*, 14: 255-67.

Charmaz, K. (2000) "Grounded theory: objectivist and constructivist methods", in N. Denzin e Y. Lincoln (eds), *Handbook of Qualitative Research*, 2nd edn. Thousand Oaks, CA: Sage, pp. 509-36.

Charmaz, K. (2006) *Constructing Grounded Theory*. London: Sage.

Charmaz, K. & Mitchell, R. (2001) "Grounded theory in ethnography", in P. Atkinson, A. Coffey, S. Delamont, J. Lofland e L. Lofland (eds), *Handbook of Ethnography*. London: Sage. pp. 160-74.

Cherry, N. & Rodgers, B. (1979) "Using a longitudinal study to assess the quality of retrospective data", in L. Moss e H. Gloldstein (eds.), *The Recall Method in Social Surveys*. London: University of London Institute of Education.

Cicourel, A. (1964) *Method and Measurement in Sociology*. New York: Free.

Cicourel, A. (1968) *The Social Organization of Juvenile Justice*. New York: Wiley.

Cicourel, A. & Kitsuse, J. (1963) *The Educational Decision-Makers*. New York: Bobbs-Merrill.

Clavarino, A., Najman, J. & Silverman, D. (1995) "Assessing the quality of qualitative data", *Qualitative Inquiry*, 1 (2): 223-42.

Clayman, S.C. (1992) "Footing in the Achievement of neutrality: the Case of News-Interview Discourse", in P. Drew e G.C. Heritage (eds), *Talk at Work*. Cambridge: Cambridge University Press. pp. 163-98.

Coffey, A. & Atkinson, P. (1996) *Making Sense of Qualitative Data*. London: Sage.

Coffey, A. & Atkinson, P. (2004) "Analysing documentary realities", in D. Silverman (ed.), *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*, 2nd edn. London: Sage. pp. 56-75.

Cortazzi, M. (2001) "Narrative analysis in ethnography", in P. Atkinson, A. Coffey, S. Delamont, J. Lofland e L. Lofland (eds), *Handbook of Ethnography*. London: Sage. pp. 384-94.

Cuff, E.C. & Payne, G.C. (eds) (1979) *Perspectives in Sociology*. London: Allen e Unsin.

Culler, J. (1976) *Saussure*. London: Fontana.

Cyert, R.M. & March, J.G. (1963). *A Behavioural Theory of the Film*. New York: Wiley.

Czarniawska, B. (1998) *A Narrative Approach to Organization Studies*. London: Sage.

Czarniawska, B. (2003) *Narratives in Social Science*. London: Sage.

Dalton, M. (1959) *Men Who Manage*. New York: Wiley.

Deegan, M. (2001) "The Chicago School of ethnography", in P. Atkinson, A. Coffey, S. Delamont, J. Lofland e L. Lofland (eds), *Handbook of Ethnography*. London: Sage. pp. 11-25.

Delamont, S. (2004) "Ethnography and participant observation", in C. Seale, G. Gobo, J. Gubrium e D. Silverman (eds), *Qualitative Research Practice*. London: Sage. pp. 217-29.

Denzin, N. (1970) *The Research Act in Sociology*. London: Butterworth.

Denzin, N. (1991) *Images of Postmodern Society*. Newbury Park, CA: Sage.

Denzin, N. (1995) *The Cinematic Society: the Voyeur's Gaze*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Denzin, N. (2000) "The practice and politics of interpretation", in *Handbook of Qualitative Research*, 2nd edn. Thousand Oaks, CA: Sage.

Denzin, N. & Lincoln, Y. (eds) (1994) *Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Denzin, N. & Lincoln, Y. (2000) "The discipline and practice of qualitative research", in N. Denzin e Y. Lincoln (eds.), *Handbook of Qualitative Research*, 2nd edn. Thousand Oaks, CA: Sage, pp. 1-28.

Denzin, N. & Lincoln, Y. (eds) (2006) *Handbook of Qualitative Research*, 3rd edn. Thousand Oaks, CA: Sage.

Dey, I. (2004) "Grounded theory", in C. Seale, G. Gobo, J. Gubrium e D. Silverman (eds), *Qualitative Research Practice*. London: Sage. pp. 80-93.

Dingwall, R. (1980) "Ethics and ethnography", *Social Science and Medicine*.

Dingwall, R. (1982) "Don't mind him – he's from Barcelona: qualitative methods in health studies", in J. Daly, I. MacDonald e E. Willis (eds), *Researching Health Care: Designs, Dilemmas, Disciplines*. London: Routledge.

Dingwall, R. & Murryay, T. (1983) "Categorization in accident departments: 'good' patients, 'bad' patients and children", *Sociology of Health and Illness*, 5 (12): 121-48.

Douglas, M. (1975) "Self-evidence", in M. Douglas, *Implicit Meanings*. London: Routledge.

Drew, P. & Heritage, J.C. (eds) (1992) *Talk at Work*. Cambridge: Cambridge University Press.

Dunscombe, J. & Marsden, D. (1993) "Love and intimacy: the gender division of emotion and 'emotion work'", *Sociology*, 27: 220-41.

Durkheim, E. (1951) *Suicide*. New York: Free.

Edwards, D. (1995) "Two to tango: script formulations, dispositions, and rhetorical symmetry in relationship troubles talk", *Research on Language and Social Interaction*, 28: 319-50.

Edwards, D. (1997) *Discourse and Cognition*. London: Sage.

Eglin, P. & Hester, S. (1992) "Category, predicate and task: the pragmatics of practical action", *Semiotica*, 88 (3/4): 243-68.

Eldridge, J. & Murcott, A. (2000) "Adolescents" dietary habits and attitudes: unpacking the 'problem' of (parental) influence", *Health*, 4(1): 25-49.

Emerson, R., Fretz, R. & Shaw, L. (1995) *Writing Ethnographic Fieldnotes*. Chicago: University of Chicago Press.

Emmison, M. (1988) "On the interactional management of defeat", *Sociology*, 22: 233-51.

Emmison, M. (2004) "The conceptualization and analysis of visual data", in D. Silverman (ed.), *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*, 2nd edn. London: Sage. pp. 246-65.

Emmison, M. & McHoul, A. (1987) "Drawing on the economy: cartoon discourse and the production of a category", *Cultural Studies*, 1 (10): 93-112.

Emmison, M. & Smith, P. (2000) *Researching the Visual*. London: Sage.

Engebretson, J. (1996) "Urban healers: an experiential description of American healing touch groups", *Qualitative Health Research*, 6 (4): 526-41.

Estroff, S.E. (1995) "Whose story is it anyway?", in K.S. Toombs, D. Bernard e R.A. Carson (eds), *Chronic Illness: from Experience to Policy*. Bloomington, IN: Indiana University Press.

Fielding, N.G. (1982) "Observational research on the National Front", in M. Bulner (ed.), *Social Research Ethics: an Examination of the Merits of Covert Participant Observation*. London: Macmillan.

Fielding, N.G. (ed.) (1988) *Actions and Structure*. London: Sage.

Fielding, N.G., & Fielding, J.L. (1986) *Linking Data*. London: Sage.

Filmer, P., Phillipson, M., Silverman, D. & Walsh, D. (1972) *New Directions in Sociological Theory*. London: Collier Macmillan.

Finch, J. (1984) "'It's great to have someone to talk to': the ethics and politics of interviewing women", in C. Bell e H. Roberts (eds), *Social Researching*. London: Routledge.

Flyvbjerg, B. (2004) "Five misunderstandings about case-study research", in C. Seale, G. Gobo, J. Gubrium e D. Silverman (eds), *Qualitative Research Practice*. London: Sage, pp. 420-34.

Fontana, A. & Frey, J. (2000). "The interview: from structured questions to negotiated text", in N. Denzin e Y. Lincoln (eds), *Handbook of Qualitative Research*, 2nd edn. Thousand Oaks, CA: Sage, pp. 645-72.

Foucault, M. (1977) *Discipline and Punish*, Harmondsworth: Penguin.

Foucault, M. (1979) *The History of Sexuality: Volume 1*. Harmondsworth: Penguin.

Frake, C. (1964) "Notes on queries in ethnography", *American Anthropologist*, 66: 132-45.

Frake, C. (1972) "How to ask for a drink in Subanun", in P.P. Giglioli (ed.), Language *and Social Context*. Harmondsworth: Penguin.

Frith, H. & Kitzinger, C. (1998) "'Emotion Work' as a participant resource: a feminist analysis of young women's talk-in-interaction", *Sociology*, 32 (2): 299-320.

Garfinkel, E. (1967) *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Geertz, C. (1973) *The Interpretation of Cultures*. London: Fontana.

Gilbert, N. (ed.) (1993) *Researching Social Life*. London: Sage.

Gilbert, N. & Mulkay, M. (1983) "In search of the action", in N. Gilbert e P. Abell (eds), *Accounts and Action*. Aldershot: Gower.

Gladwin, T. (1964) "Culture and logical process", in W. Goodenough (ed.), *Explorations in Cultural Anthropology*. New York: McGraw-Hill.

Glaser, B. & Strauss, A. (1967) *The Discovery of Grounded Theory*. Chicago: Aldine.

Glaser, B. & Strauss, A. (1968) *Time for Dying*. Chicago: Aldine.

Glassner, B. & Loughlin, J. (1987) *Drugs in Adolescent Worlds: Burnouts to Straights*. New York: St Martin's.

Gobo, G. (2004) "Sampling, representativeness and generalizability", in C. Seale, G. Gobo, J. Gubrium e D. Silverman (eds), *Qualitative Research Practice*. London: Sage, pp. 435-56.

Gobo, G. (no prelo) *Ethnographic Methods*. London: Sage.

Goffman, E. (1959) *The Presentation of Self in Everyday Life*. New York: Doubleday Anchor.

Goffman, E. (1961a) *Asylums*. New York: Doubleday Anchor.

Goffman, E. (1961b) *Encounters: Two Studies in the Sociology of Interaction.* Indianapolis: Bobbs-Merrill.

Goffman, E. (1974) *Frame Analysis*. New York: Harper e Row.

Goffman, E. (1979) *Gender Advertisements*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Goffman, E. (1981) *Forms of Talk*. Oxford: Blackwell.

Gouldner, A. (1962) "Anti-minotaur": the myth of a value-free sociology", *Social Problems*, 9: 199-213.

Grahame, P. (1999) "Doing qualitative research: three problematics", *Graduate Program in Applied Sociology*, 2 (1): 4-10. Boston: University of Massachusetts.

Greatbatch, D. (1992) "On the management of disagreement among news interviewers", in P. Drew e J.C. Heritage (eds), *Talk at Work*. Cambridge: Cambridge University Press. pp. 268-301.

Greimas, A.J. (1966) *Semantique Structurale*, Paris: Larousse.

Guba, E. & Lincoln, Y. 1994) "Competing paradigms in qualitative research", in N. Denzin e Y. Lincoln (eds), *Handbook of Qualitative Research*, Thousand Oaks, CA: Sage. pp. 105-17.

Gubrium, J. (1986) *Oldtimers and Alzheimer's: the Descriptive Organization of Senility*. Greenwich, CT: JAI.

Gubrium, J. (1988). *Analyzing Field Reality*: Newbury Park, CA: Sage.

Gubrium, J. (1992). *Out of Control: Family Therapy and Domestic Disorder*. London: Sage.

Gubrium, J. (1997) *Living and Dying in Murray Manor*. Charlottesville, VA: University Press of Virginia.

Gubrium, J. (2005) "Narrative environments and social problems". *Social Problems*, 52 (4): 525-8.

Gubrium, J. & Buckholdt, D. (1982) *Describing Care: Image and Practice in Rehabilitation*. Cambridge, MA: Oelschlager, Gunn e Hain.

Gubrium, J. & Holstein, J. (1987) "The private image: experiential location and method in family studies". *Journal of Marriage and the Family*, 49: 773-86.

Gubrium, J. & Holstein, J. (1990) *What is Family?* Mountain View, CA: Mayfield.

Gubrium, J. & Holstein, J. (1997) *The New Language of Qualitative Method.* New York: Oxford University Press.

Hadley R. (1987) "Publish and be ignored: proselytize and be damned", in G.C. Wenger (ed.), *The Research Relationship: Practice and Politics in Social Policy Research*. London: Allen eUnwin,pp. 98-110.

Halfpenny, P. (1979) "The analysis of qualitative data", *Sociological Review*, 27 (4): 799-825.

Hall, E. (1969) *The Hidden Dimension*. London: Bodley Head.

Hammersley, M. (1990) *Reading Ethnographic Research: a Critical Guide*. London: Longmans.

Hammersley, M. (1992) *What's Wrong with Ethnography? Methodological Explorations*. London: Routledge.

Hammersley, M. & Atkinson, P. (1983) *Ethnography: Principles in Practice*. London: Tabistock.

Hammersley, M. & Atkinson, P. (1995) *Ethnography: Principles in Practice*. London: Tavistock.

Hawkes, T. (1977) *Structuralism and Semiotics*. London: Methuen.

Hay, I. & Israel, M. (2006) Research Ethics for Social Scientists. London: Sage.

Heath, C. (1981) "The opening sequence in doctor-patient interaction", in P. Atkinson e C. Heath (eds), *Medical Work: Realities and Routines*. Farnborough: Gower.

Heath, C. (1986) *Body Movement and Speech in Medical Interaction*. Cambridge: Cambridge University Press.

Heath, C. (2004) "Analysing face-to-face interaction: video, the visual and material", in D. Silverman (ed.), *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*. 2nd edn. London: Sage. pp.266-82.

Heath, C. & Luff, P. (1992) "Collaboration and control: crisis management and multimedia technology in London Underground line control rooms", *Journal of Computer Supported Cooperative Work*, 1 (1-2): 69-94.

Heath, C. & Luff, P. (2000) *Technology in Action*. Cambridge: Cambridge University Press.

Heath, S. (1981) *Questions of Cinema*. London: Macmillan.

Hepburn, A. & Potter, J. (2004) "Discourse analytic practice", in C. Seale, G. Gobo, J. Gubrium e D. Silverman (eds), *Qualitative Research Practice*. London: Sage. pp. 180-96.

Heritage, J. (1984) *Garfinkel and Ethnomethodology*. Cambridge: Polity.

Heritage, J. & Sefi, S. (1992) "Dilemmas of advice: aspects of the delivery and reception of advice in interactions between health visitors and first time mothers", in P. Drew e C.J. Heritage (eds), *Talk at Work*.Cambridge: Cambridge University Press. pp. 359-417.

Hindess, B. (1973) *The Use of Official Statistics in Sociology*. London: Macmillan.

Holstein, J. & Gubrium, J. (1995) *The Active Interview*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Holstein, J. & Gubrium, J. (1997) "Active Interviewing", in D. Silverman (ed.), *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*. London: Sage. pp. 113-29.

Holstein, J. and Gubrium, J. (2004a) "Context: working it up, down and across", in C. Seale, G. Gobo, J. Gubrium e D. Silverman (eds), *Qualitative Research Practice*. London: Sage. pp. 297-311.

Holstein, J. & Gubrium, J. (2004b) "The active interview", in D. Silverman (ed.), *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*, 2nd edn. London: Sage, pp. 140-61.

Honrsby-Smith, M. (1993) "Gaining access", in N. Gilbert (ed.), *Researching Social Life*, London: Sage. pp. 52-67.

Horowitz, I.L. (1965) "The life and death of Project Camelot", *Transaction*, 3: 44-7.

Hughes, E. (1958) *Men and their Work*. Glencoe: Free.

Hughes, E. (1971) *The Sociological Eye*. Chicago: Aldine Atherton.

Humphreys, L. (1970) *Tearoom Trade: Impersonal Sex in Public Places*. Chicago: Aldine.

Jacques, M. & Mulhern,F. (eds) (1981) *The Forward March of Labour Halted*. London: Verso.

Jeffery, R. (1979) "Normal rubbish: deviant patients in casualty departments", *Sociology of Health e Illness*, 1 (1): 90-107.

Kelly, M. & Ali, S. (2004) "Ethics and social research", in C. Seale (ed.), Researching Society and Culture, 2nd edn. London: Sage. pp. 115-28.

Kendall, G. & Wickham, G. (1999) *Using Foucault's Methods*. London: Sage.

Kendon, A. (1990) *Conducting Interaction: Studies in the Behaviour of Social Interaction*. Cambridge: Cambridge University Press.

Kent, G. (1996) "Informed consent", in *The Principled Researcher*, manuscrito inédito, Social Science Division, The Graduate School, University of Sheffield, pp. 18-24.

Kirk, J. & Miller, M. (1986) *Reliability and Validity in Qualitative Research*. London: Sage.

Kitzinger, C. (2004) "Feminist approaches", in C. Seale, G. Gobo, J. Gubrium e D. Silverman (eds), *Qualitative Research Practice*. London: Sage, pp. 125-40.

Kitzinger, J. & Miller, D. (1992) "'African AIDS': the media and audience beliefs", in P. Aggleton, P. Davies e G. Hart (eds), *AIDS: Rights, Risk and Reason*. London: Falmer.

Koppel, R. (2005) "Role of computerized physician order entry systems in facilitating medical errors", *Journal of the American Medical Association*, 293 (10): 1197-202.

Kuhn, T.S. (1970) *The Structure of Scientific Revolutions*, 2nd edn. Chicago: University of Chicago Press.

Laclau, E. (1981) "Politics as the construction of the unthinkable". Mimeo inédito, trad. do francês por D. Silverman, Departament of Sociology, Goldsmiths' College.

Landsberger, H. (1958) *Hawthorne Revisited*. New York: Cornell University Press.

Lawton, J. (2001) "Gaining and maintaining consent: ethical concerns raised in a study of dying patients", *Qualitative Health Research,* 11 (5): 693-705.

Levinson, S.C. (1983) *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.

Levi-Strauss, C. (1967) Structural Anthropology. New York: Basic.

Lipset, S.M., Trow, M. & Coleman, J. 1962) *Union Democracy*. Garden City, NY: Anchor Doubleday.

Livingston, E. (1987) *Making Sense of Ethnomethodology*. London: Routledge.

Lodge, D.(1989) *Nice Work*. London: Penguin.

Lynch, M. (1984) *Art and Artifact in Laboratory Science*. London: Routledge.

McKinney, K.D. (2005) *Being White: Stories of Race and Racism*. New York: Routledge.

Macnaghten, P. & Myers, G. (2004) "Focus groups", in C. Seale, G. Gobo, J. Gubrium e D. Silverman (eds), *Qualitative Research Practice*. London: Sage. pp. 65-79.

Malinowski, B. (1922) Argonauts of the Western Pacific. London: Routledge.

Mann, C. & Stewart, F. (eds) (2000) *Internet Communication and Qualitative Research: A Handbook for Researching Online.* London: Sage.

Markham. A. (2004) "Internet communication as a tool for qualitative research", in D. Silverman (ed.), *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*. 2nd edn. London: Sage, pp. 95-124.

Marsh, C. (1982) *The Survey Method.* London: Allen e Unwin.

Marshall, C. & Rossman, G. (1989) *Designing Qualitative Research*. London: Sage.

Marvasti, A. (2004) *Qualitative Research in Sociology*. London: Sage.

Marx, G. (1997) "Of methods and manners for aspiring sociologists: 37 moral imperatives", *The American Sociologist*, Spring: 102-25.

Maseide, P. (1990) "The social construction of research information", *Acta Sociologica*, 33 (1): 3-13.

Mason, J. (1996) *Qualitative Researching*. London: Sage.

Maynard, D. (1989) "On the ethnography and analysis of discourse in institutional settings", *Perspectives on Social Problems*, 1: 127-46.

Maynard, D. (1991) "Interaction and asymmetry in clinical discourse", *American Journal of Sociology*, 97 (2): 448-95.

Maynard, D. (2003) *Bad News, Good News: Conversational Order in Everyday Talk and Clinical Settings*. Chicago: Chicago University Press.

Maynard, D. & Clayman, S. (1991) "The diversity of ethnomethodology", *Annual Review of Sociology*, 17: 385-418.

McHugh, P. (1970) "A commonsense conception of deviance", in H.P. Dreitzel (ed.), *Recent Sociology*, no. 2. New York: Macmillan.

McKeganey, N. & Bloor, M. (1991) "Spotting the invisible man: the influence of male gender on fieldwork relations", *British Journal of Sociology*, 42 (2): 195-210.

Mead, G.H. (1934) *Mind, Self and Society*. Chicago: University of Chicago Press.

Mehan, H. (1979) *Learning Lessons: Social Organization in the Classroom*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Mercer, K. (1990) "Powellism as a political discourse". Tese de Ph.D. inédita, Sociology Department, Goldsmiths' College, University of London.

Miles, M & Huberman, A. (1984) *Qualitative Data Analysis*. London: Sage.

Milgram, S. (1963) "Behavioural study of obedience", *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67: 371-8.

Miller, G., Dingwall, R. & Murphy, E. (2004) "Using qualitative data and analysis: reflections on organizational research", in D. Silverman (ed.), *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*, 2nd edn. London: Sage, pp. 325-41.

Miller, J. (2001) *One of the Guys: Girls, Gangs and Gender.* New York: Oxford University Press.

Miller, J. & Glassner, B. (1997) "The 'inside' and the 'outside': finding realities in interviews", in D. Silverman (ed.), *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*. London: Sage, pp. 99-112.

Miller, J. & Glassner, B. (2004) "The 'inside' and the 'outside': finding realities in interviews", in D. Silverman (ed.), *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*, 2nd edn. London: Sage. pp. 125-39.

Miller, R.L. (2000) *Researching Life Stories and Family Histories*. London: Sage.

Mills, C.W. (1940) "Situated actions and vocabularies of motive", *American Sociological Review*, 5: 904-13.

Mills, C.W. (1959) *The Sociological Imagination*. New York: Oxford University Press.

Mishler, E.G. (1986) *Research Interviewing: Context and Narrative*. London: Harvard University Press.

Moerman, M. (1974) "Accomplishing ethnicity", in R. Turner (ed.), *Ethnomethodology*. Harmondsworth: Penguin.

Moisander, J. & Valotonen, A. (no prelo) *Qualitative Marketing Research: a Cultural Approach*. London: Sage.

Molotch, H. & Boden, D. (1985) "Talking social structure: discourse domination and the Watergate Hearings", *American Sociological Review*, 50 (3): 273-88.

Mulkay, M. (1984) "The ultimate compliment: a sociological analysis of ceremonial discourse", *Sociology*, 18: 531-49.

Murcott, A. (1997) "The Ph.D.: some informal notes". Artigo inédito. School of Health and Social Care, London: South Bank University.

Nash, J. (1975) "Bus riding: community on wheels", *Urban Life*, 4: 99-124.

Nash, J. (1981) "Relations in frozen places: observations on winter public order". *Qualitative Sociology*, 4: 229-43.

Neisser, U. (1994) "Self-narratives: true and false", in U. Neisser and R. Fivush (eds), The *Remembering Self: Construction and Accuracy in the Self Narrative*. Cambridge: Cambridge University Press. pp. 1-18.

Nelson, B. (1984) *Making an Issue of Child Abuse: Political Agenda Setting for Social Problems*. Chicago: University of Chicago Press.

Noaks, L. & Wincup, E. (2004) *Criminological Research: Understanding Qualitative Methods*. London: Sage.

Oakley, A. (1981) "Interviewing women:a contradiction in terms", in H. Roberts (ed.), *Doing Feminist Research*. London: Routledge e Kegan Paul.

Oboler, R. (1986) "For better or for worse: anthropologists and husbands in the field", in T. Whitehead and M. Conway (eds), *Self, Sex and Gender in Cross-Cultural Fieldwork*. Urbana, IL: University of Illinois Press. pp. 28-51.

O'Brien, M. (1993) "Social research and sociology", in N. Gilbert (ed.), *Researching Social Life*, London: Sage. pp. 1-17.

O'Malley, C. (2005) "Supporting structured observational analysis of multimodal records", Palestra inédita dada no Video, Social Research and Technical Innovations Colloquium, Department of Management, King's College, London, 23 march.

Peräkylä, A. (1989) "Appealing to the experience of the patient in the care of the dying", *Sociology of Health and Illness*, 11 (2): 117-34.

Peräkylä, A. (1995) *AIDS Counselling*. Cambridge: Cambridge University Press.

Peräkylä, A. (2004a) "Conversation analysis", in C. Seale, G. Gobo, J. Gubrium e D. Silverman (eds), *Qualitative Research Practice*. London: Sage. pp. 165-79

Peräkylä, A. (2004b) "Reability and validity in research based upon transcripts", in D. Silverman (ed.). *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*, 2nd edn. London: Sage. pp. 283-304.

Peräkylä, A. & Silverman, D. (1991) "Owning experience: describing the experience of others", *Text*, 11 (3): 441-80.

Pink, S. (2004) "Visual methods", in C. Seale, G. Gobo, J. Gubrium e D. Silverman (eds.), *Qualitative Research Practice*. London: Sage. pp. 391-406.

Pollner, M. (1987) *Mundane Reason: Reality in Everyday and Sociological Discourse*. Cambridge: Cambridge University Press.

Popper, K. (1959) *The Logic of Scientific Discovery*. New York: Basic.

Potter, J. (1996a) *Representing Reality: Discourse, Rhetoric and Social Construction*. London: Sage.

Potter, J. (1996b) "Discourse analysis as a way of analyzing naturally-occurring talk", in D. Silverman (ed.), *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*. London: Sage. pp. 144-60.

Potter, J. (2002) "Two kinds of natural", *Discourse Studies*, 4 (4):539-42.

Potter, J. (2004) "Discourse analysis as a way of analyzing naturally-ocorring talk", in D. Silverman (ed.), *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*, 2nd edn. London: Sage, pp. 200-21.

Potter, J. & Wetherell, M. (1987) *Discourse and Social Psychology: Beyond Attitudes and Behaviour*. London: Sage.

Prior, L. (1987) "Policing the dead: a sociology of the mortuary", *Sociology*, 21 (3): 355-76.

Prior L. (1988) "The architecture of the hospital: a study of spatial organization and medical knowledge", *British Journal of Sociology*, 34 (1): 86-113.

Prior, L. (2003) *Using Documents in Social Research*. London: Sage.

Prior, L. (2004) "Doing things with documents", in D. Silverman (ed.), *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*, 2nd edn. London: Sage, pp. 76-94.

Procter, M. (1993) "Analysing survey data", in N. Gilbert (ed.), *Researching Social Live*. London: Sage, pp. 239-54.

Propp, V.I. (1968) *Morphology of the Folktale*, 2nd edn, ed. L.A. Wagner. Austin, TX: University of Texas Press.

Punch, K. (1998) *Introduction to Social Research: Quantitative and Qualitative Approaches*. London: Sage.

Punch, M. (1994) "Politics and ethics in fieldwork", in N. Denzin e Y. Lincoln (eds), *Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks, CA: Sage. pp. 83-97.

Radcliffe-Brown, A.R. (1948) *The Andaman Islanders*. Glencoe, IL: Free.

Rapley, T. (2004) "Interviews", in C. Seale,G. Gobo, J. Gubrium e D. Silverman (eds). *Qualitative Research Practice*. London: Sage. pp. 15-33.

Rathje, N. & Hughes, T. (1975) "A garbage project as a non-reactive approach: garbage in ... garbage out?, in H.W. Sinaiko e L.A. Broedling (eds), *Perspectives on Attitude Asessment: Surveys and Their Alternatives. Manpower and Advisory Services*, Technical Report no. 2. Washington, DC: Smithsonian Institute.

Rayner, G. & Stimson, G. (1979) "Medicine, superstructure and micropolitics: a response", *Social Science and Medicine*, 13A: 611-12.

Reason, P. & Rowan, J. (1981) *Human Inquiry: A Sourcebook of New Paradigm Research*. Chichester: Wiley.

Richards, L. & Richards T. (1987) "Qualitative data analysis: can computers do it?", *Australia and New Zealand Journal of Sociology*, 23: 23-35.

Richardson, L. (1990) *Writing Strategies: Reaching Diverse Audiences*. Newbury Park, CA: Sage.

Riessman, C. (1993) *Narrative Analysis*. Newbury Park, CA: Sage.

Riessman, C. (2004) "Exporting ethics: a narrative about narrative research in South India", special issue on Informed Consent, Ethics and Narrative.

Riessman, C. (no prelo) *Narrative Analysis Revisited*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Rudestam, K. & Newton, R. (1992) *Surviving Your Disseration*. Newbury Park, CA:Sage.

Ryen, A. (2004) "Ethical issues", in C. Seale, G. Gobo, J. Gubrium eD. Silverman (eds), *Qualitative Research Practice*. London: Sage, pp. 217-29.

Ryen, A. & Silverman, D. (2000) "Marking boundaries: culture as category-work". *Qualitative Inquiry*, 6 (1): 107-28.

Sacks, H. (1972a) "On the analyzability of stories by children", in J. Gumperz e D. Hymes (eds), *Directions in Sociolinguistics*. New York: Holt, Rinehart e Winston.

Sacks, H. (1972b) "Notes on police assessment of moral character", in D. Sudnow (ed.), *Studies in Social Interaction*. New York: Free, pp. 280-93.

Sacks, H. (1974) "On the analyzability of stories by children", in R. Turner (ed.), *Ethnomethodology*. Harmondsworth: Penguin, pp. 216-32.

Sacks, H. (1984) "On doing 'being ordinary'", in J.M. Atkinson e J. Heritage (eds.), *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis.* Cambridge: Cambridge University Press, pp. 513-29.

Sacks, H. (1992) *Lectures on Conversation*, 2 vols, ed. Gail Jefferson, introduction Emmanuel Schegloff. Oxford: Blackwell. (Nota: as citações do texto aparecem nos volumes I e II.)

Sacks, H. Schegloff, E.A. & Jefferson, G. (1974) "A simplest systematics for the organization of turn-taking in conversation", *Language*, 50 (4): 696-735.

Saussure, F. de (1974) *Course in General Linguistics*. London: Fontana.

Schegloff, E.A. (1968) "Sequencings in conversational openings", *American Anthropologist*, 70: 1075-95.

Schegloff, E.A. (1982) "Discourse as an interacional Accomplishment: Some Uses of "uh huh" and Other Things That Come between Sentences", in D. Tannen (ed.), *Georgetown University Round Table on Language and Linguistics. Analyzing Discourse: Text and Talk*. Washington, DC: Georgetown University Press, pp. 71-93.

Schegloff, E.A. (1991) "Reflections on talk and social structure", in D. Boden and D. Zimmerman (eds), *Talk and Social Structure: Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis*. Cambridge: Polity, pp. 44-70.

Schegloff, E.A. (1992a) "On talk and its institutional occasions", in P. Drew e J.C. Heritage (eds), *Talk at*

Work. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 101-36.

Schegloff, E.A. (1992b) "Repair after next turn: the last structurally provided defense of intersubjectivity in conversation", *American Journal of Sociology*, 98: 1295-345.

Schegloff, E.A. (1997) "Whose text? Whose context?", Discourse and Society, 8: 165-87.

Schreiber, R. (1996) ("Re)defining by self: women's process of recovery from depression", *Qualitative Health Research*, 6 (4): 469-91.

Schwartz, H. & Jacobs, J. (1979) *Qualitative Sociology: a Method to the Madness*. New York: Free.

Seale, C. (1999) *The Quality of Qualitative Research*. London: Sage.

Seale, C. (2004a) "Quality in qualitative research", in C. Seale, G. Gobo, J. Gubrium e D. Silverman (eds), *Qualitative Research Practice*. London: Sage, pp. 409-19.

Seale, C. (ed.) (2004b) *Researching Society and Culture*, 2nd edn. London: Sage.

Seale, C. (2005) "Using computers to analyse qualitative data", in D. Silverman, *Doing Qualitative Research: A Practical Handbook*, 2nd edn. London: Sage, 188-208.

Seale, C., Gobo, G., Gubrium, J. & Silverman, D. (eds) (2004) *Qualitative Research Practice*. London: Sage.

Searle, J. (1969) *Speech Acts*. Cambridge: Cambridge University Press.

Selltiz, C., Jahoda, M., Deutsch, M. & Cook, S. (1964) *Research Methods in Social Relations*. New York: Holt, Rinehart e Winston.

Sharples, M., Davison, L., Thomas, G. & Rudman, P. (2003) "Children as photographers: an analysis of children's photographic behaviour and intentions at three age levels", *Visual Communication*, 2 (3): 303-30.

Shaw, I. (1999) *Qualitative Evaluation*. London: Sage.

Silverman, D. (1968) "Clerical ideologies: a research note", *British Journal of Sociology*, XIX (3): 326-33.

Silverman, D. (1973) "Interview talk: bringing off a research instrument", *Sociology*, 7 (1): 31-48.

Silverman, D. (1975) "Accounts of organizations: organizational structures and the accounting process", in J. McKinlay (ed.), *Processing People: Cases in Organizational Behaviour*. London: Holt, Rinehart, Winston.

Silverman, D. (1981) "The child as a social object: Down's syndrome children in a paediatric cardiology clinic", *Sociology of Health and Illness*, 3 (3): 254-74.

Silverman, D. (1982) "Labour's marches: the discursive politics of a current debate". Mimeo inédito, Department of Sociology, Goldsmiths'College.

Silverman, D. (1984) "Going private: ceremonial forms in a private oncology clinic", *Sociology*, 18: 191-202.

Silverman, D. (1985) *Qualitative Methodology and Sociology*. Aldershot: Gower.

Silverman, D. (1987) *Communication and Medical Practice*. London: Sage.

Silverman, D. (1989a) "Telling convincing stories: a plea for cautious positivism in case-studies", in B. Glassner e J. Moreno (eds), *The Qualitative-Quantitative Distinction in the Social Sciences*. Dordrecht: Kluwer.

Silverman, D. (1989b) "The impossible dreams of Reformism and Romanticism", in J. Gubrium e D. Silverman (eds), *The Politics of Field Research: Sociology Beyond Enlightenment*. London: Sage.

Silverman, D. (1991) "Unfixing the subject: viewing Bad Timing", Continuum: an Australian Journal of the Arts, 5 (1): 9-31. Republicado em C. Jenks (ed.), Cultural Reproduction. London: Routledge, 1993.

Silverman, D. (1997) *Discourses of Counselling: HIV Counselling as Social Interaction*. London: Sage.

Silverman, D. (1998) *Harvey Sacks: Social Science and Conversation Analysis*. Cambridge: Polity.

Silverman, D. (ed.) (2004) *Qualitative Research: Theory, Method and Practice*, 2nd edn. London: Sage.

Silverman, D. (2005) *Doing Qualitative Research: A Practical Handbook*, 2nd edn. London: Sage.

Silverman, D. & Jones, J. (1976) *Organizational Work: the Language of Grading/the Grading of Language*. London: Collier-Macmillan.

Silverman, D. & Torode, B. (1980) *The Material Word: Some Theories of Language and Its Limits*. London: Routledge.

Silverman, D., Bor, R., Miller, R. & Goldman, E. (1992) "Advice-giving and advice-reception in AIDS counseling", in P. Aggleton, P. Davies e G. Hart (eds), *AIDS: Rights, Risk and Reason*. London: Falmer.

Simmel, G. (1950) *Sociology*. Glencoe, IL: Free.

Singleton, R., Straits, B., Straits, M. & McAllister, R. (1988) *Approaches to Social Research*. Oxford: Oxford University Press.

Slater, D. (1989) "Corridors of power", in J. Gubrium & D. Silverman (eds), *The Politics of Field Research: Sociology Beyond Enlightenment*. London: Sage.

Smith, D. (1996) "The relations of ruling: a feminist inquiry", *Studies in Cultures, Organizations and Societies*, 2: 171-90.

Sontag, S. (1979) *Illness as Metaphor*. Harmondsworth: Penguin.

Speer, S. (2002) "'Natural' and 'contrived' data: a sustainable distinction?", *Discourse Studies*, 4 (4): 511-25.

Spicer, N. (2004) "Combining qualitative and quantitative methods", in C. Seale (ed.), *Researching Society and Culture*, 2nd edn. London: Sage. pp. 293-304.

Spradley, J.P. (1979) *The Ethnographic Interview*. New York: Holt, Rinehart and Winston.

Stake, R. (1994) "Case studies", in N. Denzin & Y. Lincoln (eds), *Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks, CA: Sage, pp. 236-47.

Stanley, L. & Wise, S. (1983) *Breaking Out: Feminist Consciousness and Feminist Research*. London: Routledge.

Stimson, G. (1986) "Place and space in sociological fieldwork", *Sociological Review*, 34 (3): 641-56.

Strauss, A. & Corbin, J. (1990) *Basics of Qualitative Research*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Strauss, A. & Corbin, J. (1994) "Grounded theory methodology: an overview", in N. Denzin e Y. Lincoln (eds), *Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks, CA: Sage, pp. 273-85.

Strong, P. (1979a) *The Ceremonial Order of the Clinic*. London: Routledge.

Strong, P. (1979b) "Sociological imperialism and the profession of medicine", *Social Science and Medicine*, 13A: 199-215.

Stubbs, M. (1981) "Scratching the surface", in C. Adelman (ed.), *Uttering, Muttering: Collecting, Using and Reporting Talk for Educational Research*. London: Grant McIntyre.

Suchman, L. (1987) *Plans and Situated Actions: the Problem of Human-Machine Communication*. Cambridge: Cambridge University Press.

Sudnow, D. (1968a) "Normal crimes", in E. Rubington e M. Weinberg (eds), *Deviance: the Interactionist Perspective*. New York: Macmillan.

Sudnow, D. (1968b) *Passing On: the Social Organization of Dying*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Tedlock, B. (2000) "Ethnography and ethnographic representation", in N. Denzin e Y. Lincoln (eds), *Handbook of Qualitative Research*, 2nd edn. Thousand Oaks, CA: Sage, pp. 455-86.

ten Have, P. (1998) *Doing Qualitative Research: A Practical Guide*. London: Sage.

Tesch, R. (1991) *Qualitative Research: Analysis Types and Software Tools*. Basingstoke: Falmer.

Voysey, M. (1975) *A Constant Burden*. London: Routledge.

Waitzkin, H. (1979) "Medicine, superstructure and micropolitics", *Social Science and Medicine*, 13A: 601-9.

Walsh, D. (2004) "Doing ethnography", in C. Seale (ed.), *Researching Society and Culture*, 2nd edn. London: Sage, pp. 217-32.

Warren, A. (1988) *Gender Issues in Field Research*. Newbury Park, CA: Sage.

Warren, A. & Rasmussen, P. (1977) "Sex and gender in fieldwork research", *Urban Life*, 6: 359-69.

Watson, R. (1997) "Ethnomethodology and textual analysis", in D. Silverman (ed.), *Qualitative Research*. London: Sage, pp. 80-98.

Weatherburn, P. e Project SIGMA (1992) "Alcohol use and unsafe sexual behaviour: any connection?", in P. Aggleton, P. Davies e G. Hart (eds), *AIDS: Rights, Risk and Reason*. London: Falmer.

Webb, B. & Stimson, G. (1976) "People's accounts of medical encounters", in M. Wadsworth (ed.), *Everyday Medical Life*. London: Martin Robertson.

Weber, M. (1946) "Science as a vocation", in H. Gerth e C.W. Mills (eds), *From Max Weber*. New York: Oxford University Press.

Weber, M. (1979) *Methodology of the Social Sciences*. New York: Free.

Wetherell, M. (1998) "Positioning and interpretative repertoires: conversation analysis and post-structuralism in dialogue", *Discourse and Society*, 9: 387-412.

Wetherell, M. & Potter, J. (1992) *Mapping the Language of Racism: Discourse and the Legitimation of Exploitation*. Brighton: Harvester Wheatsheaf.

Whyte, W.F. (1949) "The social structure of the restaurant", *American Journal of Sociology*, 54: 302-10.

Whyte, W.F. (1980) "Interviewing in the field research", in R. Burgess (ed.), *Field Research: a Sourcebook and Field Manual*. London: Allen and Unwin.

Widdicombe, S. & Wooffitt, R. (1995) *The Language of Youth Subcultures: Social Identity in Action.* London: Harvester/Wheatsheaf.

Wilkinson, S. (2004) "Focus group Research", in D. Silverman (ed), *Qualitative Research: Theory, Method and Practice.* 2nd edn. London: Sage, pp. 177-99.

Wittgenstein, L. (1968) *Philosophical Investigations.* Oxford: Blackwell.

Wolcott, H. (1990) *Writing Up Qualitative Research.* Newbury Park, CA: Sage.

Woolgar, S. (1985) "Why Not a Sociology of Machines? The case of sociology and artificial intelligence", *Sociology*, 19 (4): 557-72.

Yarrow, M.R., Campbell, J.D. & Burton, R.V. (1970) "Recollections of childhood: a study of the retrospective method", *Monographs of the Society for Research in Child Development*, 35 (5).

Zimmerman, D. (1992) "The interactional Organization of Calls for Emergency Assistance", in P. Drew e J.C. Heritage (eds), *Talk at Work*. Cambridge: Cambridge University Press, pp. 418-69.

Zimmerman, D. & West, C. (1975) "Sex roles, interruptions and silences in conversations", in B. Thorne e N. Henley (eds), *Language and Sex.* Rowley, MA: Newbury House, pp. 105-29.

Índice onomástico

Índice temático